

BEZEROEKIKO HARREMANA



KOBILANeko bezeroekiko harremanak dira gure balio-proposamenaren ardatz nagusietako bat. Komunikazioaren irisgarritasuna bermatzeko, harreman mixto eredu bat garatu dugu, bezeroei laguntza pertsonalizatua, jarraipena eta erantzun eraginkorra eskaintzeko. Helburua da bezeroek konfiantza izatea, gure zerbitzuetan jarraipena izatea eta epe luzerako harremanak indartzea. Hau kontuan hartuta, bezeroekin izango ditugun harremanak honako hauek izango dira:

- **Laguntza pertsonala:** Gure zerbitzuek izaera oso pertsonalizatua dutenez bezeroarekin harreman zuzena mantentzen dugu, hau da, aurrez aurreko bilerak, online diren bilerak... etab. Honen helburua da bezeroen beharrak identifikatzeko eta ulertzeko.
- **Laguntza pertsonal eskainia:** Kasu batzuetan eta egokitzapenen arabera bezero bakoitzak pertsona arduradun eskusibo bat izango du, proiektuaren hasieratik bukaeraraino lagunduko duena. Honek laguntzen du jarraipen pertsonalizatuago bat egiteko. Hau erabiliko da konfiantza, gertutasuna eta kalitatezko esperientzia bat lortzeko harremana pertsonalagoa eta zuzenagoa delako.
- **Zerbitzu automatizatuak:** Gure webguneak zenbait elementu automatizatu izango ditu, erabiltzailearen esperientzia errazteko. Hauen artean aipatu dezakegu dokumentuen bidalketa automatizatu edo jakinarazpen automatikoak. Hau landuko da abisuekin eta formulario sinpleekin. Abiapuntu honetatik eguneroko kudeaketa arintzea eta bezeroaren erantzun-denbora hobetzea nahi da.

Bezeroak erakartzeko eta lotura mantentzeko hainbat ekintza eta estrategia ezberdinak erabiliko dira, haien artean:

- Harreman pertsonal eta zuzena lehenetsiz, konfiantza eta gertutasuna eraikiz.
- Sare sozialen eta webgunearen bidez gure lanaren adibideak, egindako proiektuak eta testigantzak erakutsiz bezero berriak erakarriko ditugu.

- Hilero txosten laburrak aurkeztea, lortutako helburuekin eta hurrengo proposamenekin, gure aurrerapenari buruzko jarraipen argi eta erraza izateko.
- Elkarteekin elkarlanean gure zerbitzua ezagutaraziz eta erreferentzia sare bat sortuko dugu.
- Informazio saioak eta tailerrak antolatuz, KOBILANen balioa eta irisgarritasunaren garrantzia zabaltzeko.

Gure proiektuan bezeroek parte aktibo eta lotura finko bat sortzeko, lankidetzak hitzarmenak sortuko ditugu hezkuntza zentroekin, administrazio erakundeekin eta elkarteekin. Lankidetzak hitzarmen hauetean adieraziko dira, adibidez, irisgarritasun proiektu edo kanpainetan parte hartzea edo proiektu bateratuak sortzea.

Guretzat oso garrantzitsua da gure bezeroen iritziak eta iradokizunak jasotzea eta kontuan hartzea, horregatik feedbacka erabaki-prozesuaren barne egongo dira, hau da, bezeroak ez dira soilik hartzaileak baizik eta gure zerbitzuaren diseinuaren parte dira. Hau landuko da feedback-inkesten bitartez eta aurrez aurreko feedback jarraitu baten bidez.

BIBLIOGRAFIA:

- García,B.-Tena, D.-Bernabeu, M^a E.- López, C. (2025). Itinerario personal para la empleabilidad. TULIBRODEFP.

-STARTINNOVA plataformako material.

-<http://blog.hubspot.es/sales/modelo-canvas>

-Irudia: <https://www.istockphoto.com/es/ilustraciones/persona-hablando-por-telefono>