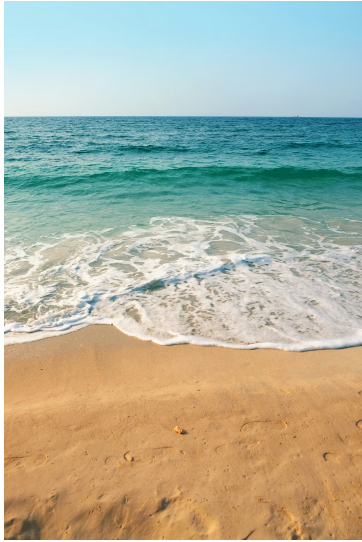


M.A.R.E.A. BEZEROAREKIKO HARREMANAK



Gure proiektuak arrakasta izan dezan, oso garrantzitsua da bezeroekin izango dugun harremana nolakoa izango den ondo pentsatzea. Gure kasuan, bezero nagusiak izango dira kostaldeko udalak, ingurumenarekin lotutako erakundeak eta turismo iraunkorra sustatu nahi duten entitateak. Horregatik, harreman profesionala baina hurbila eskaini nahi dugu, konfiantza sortuko duena eta gure zerbitzua erraz ulertzeko modukoa izango dena.

Lehenik eta behin, udalerriekin eta erakundeekin komunikazio zuzena mantenduko dugu. Horrek esan nahi du gure taldeak pertsona bat arduratuko dela haiekin hitz egiteaz, zalantzak argitzeaz eta behar dutena koordinatzeaz. Gainera, gure web-plataformaren bidez informazioa modu autonomoan eskuratzeko aukera izango dute: txostenak, robotak bildu dituen datuak, hondartzen egoera eguneratua eta bestelako dokumentuak.

Horrez gain, gure robot autonomoak emango dituen zerbitzu automatizatuak bezeroentzat oso erosoak izango dira. Robotak berak egiten ditu garbiketa-lanak eta datuen bilketa, eta horrek udalek denbora aurrezteari ahalbidetzen du. Hala ere, ez dugu dena automatizaziora mugatuko; behar dutenean arreta pertsonalizatua jasoko dute, batez ere mantentze-lanetan, konfigurazioetan edo arazo teknikoetan.

Behin robota saldu eta bezeroari entregatu ondoren ere, harreman hori ez da eten egingo. Gure taldeak bezeroarekin jarraituko du harreman zuzenean, edozein matxura, mantentze-behar edo zalantza sortzen denean laguntza eskaintzeko. Horrela, bezeroak beti izango du gure laguntza tekniko eta orientazioa eskura, eta konfiantza hori izango da gure harremanaren oinarria.



Garrantzitsua da, baita ere, bezeroek gure proiektuan parte hartuta benetako balioa jasotzen dutela sentitzea. Horregatik, haiekin harremana ez da soilik “zerbitzu bat ematea” izango, baizik eta lankidetzat. Beraien hondartzen egoera aztertzen lagunduko diegu, ingurumenari buruzko gomendioak eskainiko dizkiegu, eta nahi duten kasuetan, ingurumen-hezkuntzarako edukiak edo jarduerak prestatu ahal izango ditugu.

Epaimahaiak baloratuko du harreman hauek benetan egiazkoak eta egingarriak direla, eta ez dela paperean jartzeko idei hutsa. Horregatik, gure proposamenean argi uzten dugu nola uztartuko ditugun automatizazioa eta pertsonalizazioa: alde batetik, robotak eta gure plataforma erabiliko dira lan errepikakorrak eta datuen kudeaketa egiteko; eta bestetik, gure taldearen laguntza izango dute, behar duten guztian.



Azken batean, bezeroak erakartzeko eta mantentzeko gure planteamendua oso sinplea da: lana erraztu eta arazoak gutxitu, eta aldi berean, harreman hurbil eta profesionala mantendu. Horrela, gure zerbitzuarekiko konfiantza handitu eta M.A.R.E.A. epe luzerako aliatu bihurtuko da kostaldeko garbiketan eta ingurumenaren zaintzan.

