

6. Bezeroekiko harremana

Enpresa denen helburua, bezero finko bilakatzea da, hau da, gure bezeroak (ikastetxe bat izan ahal dena) urtez urte gure enpresarekin kontaktatzea ikasbidaia planifikatzeko orduan. Horrela, enpresaren hazkundera lortuko dugu, etorkizunerako baliabide handiagoak lortzen.

Helburu hauek lortzeko, estrategia desberdinak erabiliko ditugu. Lehenik eta behin, zerbitzurik onena eskaintzea izango da gure lehentasuna, kalitatezko hotelak, esperientzia pertsonalizatuak eta gurasoekin harreman estu bat mantentzen.

Enpresarekin hainbat bidaia egin dituzten eskolei deskontuak eta abantailak eskaintzea, leialtasuna sortzeko eta harremana sendotzeko. Horrez gain, bezero berriak erakartzeko, hasierako eskaintza erakargarriak sortuko dira, eta barne hartzen diren zerbitzu guztiak (garraioa, ostatua, otorduak, gidak, etab.) argi eta garbi zehaztuko dira. konfiantza sortzea da eta etorkizunean bezero berriek zein daudenek enpresa aukeratzen jarraitzea bermatzea.



Bestalde, gure enpresaren hazkundera lortu ahal izateko, beharrezkoa izango da bezeroekin izango dugun arreta zerbitzua. Honetarako harreman bat finkatuko dugu hasieratik, bai gurasoekin, eta baita ikasleekin. Honez gain, bidaiaren aurreko eta ondorengo informazioa ahalik eta modu argienean emango dugu. Izan ere, gurekin hartzen dituzten zerbitzuetan, gazteak esperientzia berri bat lortzea da asmoa.

Amaitzeko, inkesta formal bat bidaliko diegu, gure tratua baloratzeko. Ondorioz, gure puntu ahulak zeintzuk diren ikusiko ditugu eta hauek hobetzen saiatuko gara.

Laburbilduz, gure enpresaren helburua ez da bakarrik beste bezero batzuk lortzea, baizik eta ditugun bezeroak guregan konfiantza izatea berriro ere guregana etortzeko eta horrela gure enpresak hazkunde bat izateko.

Kontutan hartzen dugun gauza garrantzitsuenetakoa bat da, gero eta bezero gehiago erabiltzen dituztela Booking bezalako plataformak beraien iritzia eman ahal izateko. Sarbidea errazten duten plataformak dira, eta bertan gure enpresa goraipatu edo publikoki akatsen bat badago, salatzeko erabil dezakete.

Interneteko sareetan, gaur egun oso erraza bihurtu da enpresa baten irudia edo ospea hondatzea, eta bezero etsitu askok ez dute zalantzarik beste erabiltzaileei zerbitzu bera erabiltzeko gogoia kentzeko. Horregatik, gero eta garrantzitsuagoa da bezeroak zaintzea eta haiekin dugun harremana arretaz lantzea.