

BEZEROEKIN HARREMANAK

Nola erakarriko ditugu bezero berriak, nola mantenduko ditugu eta nola hedatuko gara?

Gure bezeroekiko harremana indibiduala, intimoa eta irisgarria izango da, heldu nagusien beharrak betetzeko bereziki diseinatua. Zerbitzua emateaz gain, konfiantzan oinarritutako harreman sendo eta iraunkorra ezarri nahi da.

Bezeroekiko harremanen kategoriak

1. Laguntza indibidualizatua:

Erabiltzaileek zuzeneko arreta izango dute, telefonoz edo aurrez aurre (informazio-guneetan edo udaletan). Zalantzak argitzeko eta ibilbideen berri emateko laguntza eskainiko da.

2. Laguntza indibidualizatua:

Arreta berezia eskainiko zaie ohiko erabiltzaileei, haien errutinak eta eskakizunak kontuan hartuta (ibilbideak, ordutegiak, osasun-zentroetarako joan-etorriak).

3. Autozerbitzua:

Erabiltzaileek ibilbideak eta ordutegiak erraz kontsultatu ahal izango dituzte aplikazio mugikorraren eta webgunearen bidez.

4. Zerbitzu automatizatua:

Erabiltzaileak une oro informatuta edukitzeko helburuarekin, aplikazioak jakinarazpenak bidaliko ditu (zerbitzu berriak, ordutegi-aldaketak edo ibilbideak).

5. Komunitatea:

Tokiko elkarteekin eta udalerriekin batera, sare komunitario bat ezarriko da erabiltzaileen artean parte-hartzea eta konfiantza sustatzeko.

Nola txertatzen dugun bezeroa negozio-ereduan

Errepikatzen duten erabiltzaileak sustatuko dira, prezio egokiekin eta ibilbide erregularrekin.

Udalerriekin akordioak sinatuko dira zerbitzua herritarrek behar dutenera egokitzeko.

Harpidetza-sistemak edo -bonuak erabiltzaile leiaiei eskain dakizkieke etorkizunean.

Erabiltzaileen iradokizunak eta ikuspuntuak kontuan hartuko dira zerbitzua etengabe hobetzeko (baterako sorkuntza).

6. Balio erantsia

Bezeroekiko lotura ez da komertziala soilik izango, maila sozialean balioa sortzea baizik. Garraio-zerbitzu hau arduratsua da maila sozial, etiko eta jasangarrian, eta bezeroek zerbitzua beraientzat egina dagoela ikusi behar dute.