

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Sendero Vivo-n bezeroarekin harremana ez da tramite bat; bidelagun moduan ulertzen dugu. Gure ekitaldiak pertsonen istorioetatik sortzen direnez, harremanak ere horrela eraikitzen ditugu: gertutik, arretaz eta konfiantzaz.

Bezero berriak erakartzeko modua

Gure bezeroak ez ditugu publizitate zuzenarekin “erasotzen”. Gure bidea bestelakoa da: ekitaldi bakoitza bihurtzen dugu gure lanaren ispilu. Sareetan kontaktzen ditugun istorio errealek artisau baten lana, musikari baten entsegua edo dekorazio naturalaren muntaketa erakartzen dituzte gehienak. Beraz, bezeroak gu aukeratzen gaitu, ez guk bezeroak.

Harremanaren estiloa: laguntza pertsonal eta espezializatuaren nahasketa

Harreman mota ez dugu automatizazioan oinarritzen; gure zerbitzua pertsonala denez, arreta ere pertsonala da.

Lehen bilera beti pertsonalizatua da online edo aurrez aurre eta hortik aurrera, bezeroak kanal erosoena aukeratzen du: WhatsApp profesionala, emaila edo plataforma pribatu bat non eguneraketa guztiak ikus ditzakeen.

Ez dugu “harrema hotza” nahi: gure lana bezeroaren ideiekin eta identitatearekin batera sortzen da.

Bezeroak mantentzeko eta harremana sendotzeko modua

Ekitaldia amaitzen denean ez dugu harremana mozten. Alderantziz:

- Jasangarritasun txosten digitala bidaltzen dugu.
- Ekitaldiko argazki eta une berezi batzuk partekatzen ditugu.
- Iritzia galdetzen dugu, benetan entzutea guretzako baliagarria delako.

Gure bezero askok beste norbaiti gomendatuko, eta harreman hori naturalki hazten da. Ez dugu leialtasun-programa formalik; gure “programa” esperientzia bera da.

Bezeroa proiektuaren parte bihurtzea

Ekitaldiak bezeroak sortzen laguntzen duen proiektuak dira. Musika aukeratzea, kultur elementu bat proposatzea, dekorazioaren koloreak adostea... bezeroak sentitzen du ez dugula ekitaldia bakarrik diseinatzeko, elkarrekin sortzen dugula.

Horrek lotura emozional sendoa sortzen du eta gure lanaren erdia eginda uzten du: bezeroa bihurtzen da gure marka-istorioaren parte.