

BEZEROEKIKO HARREMANAK

ERRAZTU S.Koop.-ek bezero berriak erakartzeko eta harreman sendo eta iraunkorrak ezartzeko, beti ere haien leialtasuna indartuz, estrategia integrala garatzen du, beti ikuspegi inklusibo eta hurbiletik abiatuta. Hori guztia lortzeko ondorengo estrategiak martxan jartzen ditu:

a. Bezero berriak erakartzea

Bezero berriak lortzeko, komunikazio-estrategia irisgarri eta eraginkorra erabiltzen dugu, publiko ezberdinetara modu naturalean iristeko. Horretarako, webgune inklusiboa eta sare sozialak erabiltzen ditugu, edukiak segmentu bakoitzaren ohituretara egokituz: Instagram eta TikTok gazteengana eta familietara iristeko, LinkedIn enpresekin eta profesionalekin konektatzeko, eta Facebook publiko nagusiagoarengana heltzeko. Tokiko presentzia ere lantzen dugu, gure komunitatearekin lotura estua mantentzeko; horregatik, tokiko prentsan agertzen gara gure zerbitzuak ezagutarazteko, eta aurkezpen laburrak egiten ditugu ikastetxeetan eta enpresetan, gure lana modu praktiko eta gertukoan azaltzeko eta dibertsitatea sustatzeko. Horrez gain, desgaitasun-arloko elkarteekin lankidetzak aktiboak mantentzen dugu, gure jarduerak haien sareetan zabaltzeko eta komunitatean benetan errotzeko, aliantza horiek ezagutza partekatua eta eragin sozial positiboa indartzen baitituzte.

b. Harremana haztea eta mantentzea

Bezeroekin harremana sendotzeko, konfiantza eta gardentasuna lehenesten ditugu. Horregatik, doako kontsulta laburrak eskaintzen ditugu (15 minutu online), erabiltzaileek zalantzak argitu eta lehen orientazioa jaso dezaten. Horrez gain, gure webgunean kasu praktikoak, bezeroen testigantzak eta FAQ erraztua jarri ditugu eskuragarri, informazioa modu argi eta ulerterrazean emateko. Zerbitzuak hobeto ulertzen laguntzeko, gure eskaintza pakete adierazgarrietan antolatzen dugu, bezero mota bakoitzaren beharretara egokituta, hala nola, "Ikastetxe Start Pack", hezkuntza-zentroei zuzendutako oinarritzko laguntza integrala, edo "Familia-atsedena bonuak", etxeko eguneroko erronkei erantzuteko diseinatutako proposamen praktikoak.

Komunitatea ere gure proiektuaren ardatz nagusietako bat da. Horretarako, hilero aterako dugun newsletter-a sortuko dugu, non berrikuntzak, gomendioak eta baliabide erabilgarriak partekatzen ditugun. Horrez gain, komunitate digital aktibo bat eraikitzen ari gara, non erabiltzaileek trikimailu inklusiboak, esperientziak eta agenda partekatuak aurki ditzaketen, elkarrekin ikasteko eta hazteko espazio segurua sortuz.



Irudia 1:corresponsables.com

c. Bezeroaren leialtasuna indartzeko

Leialtasuna sendotzeko, bezero-esperientzia erdigunean jartzen dugu. Horregatik, gure zerbitzuak erabili ondoren 3 galderako feedback azkarra jasotzen dugu, erabiltzaileen iritzia berehala ezagutzeko eta hobekuntzak lehenbailehen aplikatzeko. Berrerosketa errazteko, WhatsApp bidezko abisu pertsonalizatuak erabiltzen ditugu: gogorazpenak, eskaintza bereziak edo mantentze-gomendioak, bezeroak beti informatu eta konektatuta egon daitezten. Enpresentzat eta ikastetxeentzat, berriz, mantentze-pack bereziak eskaintzen ditugu. Pakete hauek jarraipen erregularra, eguneratze planifikatuak eta beharretara egokitutako laguntza teknikoa barne hartzen dituzte, instalazioak beti egoera ezin hobean egon daitezten.

d. Harreman eredu konbinatua

Gure harreman-eredua konbinatua da, eta bezeroen behar eta erritmoetara egokitzen da. Alde batetik, laguntza pertsonalizatua eskaintzen diegu familiei eta erakundeei, arreta hurbila eta orientazio zuzena bermatuz. Bestetik, autozerbitzua eta zerbitzu automatizatuak jartzen ditugu eskura webgunearen bidez, kontratazio erraza eta WhatsApp Business bidezko erantzun azkarrak (Chatbot-a) ahalbidetuz. Horrez gain, komunitatea eta baterako sorkuntza sustatzen ditugu, elkarrekin eta bezeroekin esperientziak partekatuz eta proiektuak elkarlanean eraikiz, ikuspegi inklusibo eta parte-hartzailea indartuz.



Irudia 2. Copitot (2026)



ITURRIAK:

- Microsoft Copilot. (2026). Logotipo generado por inteligencia artificial para “Erratzu S.Coop.” [Imagen generada por IA].
- Gureak. <https://www.gureak.com>
- Lantegi batuak. <https://www.lantegibatuak.eus>

IRUDIAK:

Irudia 1: corresponsables.com

Irudia 2. Microsoft Copilot. (2026).