

## 7. BEZEROEKIKO HARREMANAK

Gure enpresan oso argi daukagu bezeroaren eta gure arteko harremanak **zuzena, hurbila eta pertsonalizatua** izan behar duela. Gure proiektuaren oinarrian pertsonen ongizatea dagoenez, ezinbestekoa da konfiantzazko harremana sortzea, bezero bakoitzaren egoera emozionala, soziala eta pertsonala sakon ulertu ahal izateko. Horregatik, bezeroekiko harremana ez da osagarri hutsa gure negozio-ereduan, baizik eta **funtsezko ardatzetako bat**, gure zerbitzuen eraginkortasuna eta kalitatea baldintzatzen dituen.

Gure zerbitzu gehienetan **harreman pertsonala** lehenetsiko dugu. Deuston kokatutako gure lokalean terapia saioak modu presentzialean eskainiko ditugu, aurrez aurreko harremanak aukera ematen duelako bezeroarekin lotura estuagoa sortzeko, bere emozioak hobeto interpretatzeko eta behar duen laguntza modu egokian eskaintzeko. Nahiz eta gaur egun telekomunikazioen bidez terapiak egiteko aukera egon, uste dugu presentzialtasunak emaitza hobeak eskaintzen dituela, batez ere gure xede-publikoa kontuan hartuta. Horregatik, gure terapia mota guztiak modu presentzialean egitea erabaki dugu.

Era berean, IMQ eta Osakidetzaren egoitzetan gure zerbitzuak eskaintzen ditugunean ere, **harreman zuzena** izango da gure lan egiteko modua. Espazio horietan ere bezeroekin aurrez aurre arituko gara, haien izaera, beharrak eta egoera pertsonala hobeto ezagutzeko. Horrela, gure terapiak pertsona bakoitzera egokitu ahal izango ditugu, arreta estandarizatutik urrunduz eta tratamendu pertsonalizatuagoa eskainiz.



Gure proiektua nagusiki gure lokalean garatuko den arren, Sustrai enpresan uste dugu bezero guztiek zerbitzu hori eskuratzeko aukera izan behar dutela. Horregatik, **harreman-kanal osagarriak** eskainiko ditugu, hala nola gure webgunea edo telefono bidezko arreta. Bezeroek webgunearen bidez egin ahal izango dituzte eskaerak, informazioa jaso edo zalantzak argitu, eta nahi izanez gero, gure enpresarekin telefonoz harremanetan jarri, arreta pertsonalizatua jasotzeko hasieratik bertatik. Horrek irisgarritasuna handituko

du eta bezeroekiko harremana erraztuko du.

Harreman pertsonalaz gain, **harreman automatizatu**a ere izango dugu, batez ere informazioa eta lehen kontaktua errazteko. Sortutako webgunearen bidez, bezeroek gure zerbitzuen inguruko informazioa eskuratu, eskaerak egin eta gurekin harremanetan jarri ahal izango dute. Harreman automatizatu honek ez du harreman pertsonala ordezkatzeko, baizik eta osatu egingo du, bezeroari erraztasunak eskainiz eta komunikazioa arinduz. Horrez gain, gure lokalean telefono finkoa izango dugu, bezeroek arreta zuzena eta azkarra jaso dezaten.

Bezeroen fidelizazioa bermatzeko, **bonu-sistema** bat eskainiko dugu. Lau terapia saio kontratatzen dituzten bezeroek, saio bakoitzean bost euroko beherapena izango dute. Neurri horren bidez, bezeroek gure zerbitzuekin jarraitzea sustatu nahi dugu, epe luzeko harremanak sortuz eta jarraikortasuna bultzatuz, betiere bezeroen ongizatea lehenetsiz.

Azkenik, bezero berriak erakartzeko eta Sustrai enpresa ezagutarazteko, **komunikazio eta dibulgazio ekintza zuzenak** erabiliko ditugu. Gure webguneaz gain, hormairudiak, kartel informatiboak eta bestelako euskarriak erabiliko ditugu, informazioa ahalik eta jende gehienarengana iristeko. Horrez gain, hitzaldiak eta aurkezpenak eskainiko ditugu hainbat espaziotan, bereziki adineko pertsonen guneetan, gure zerbitzuen balioa azaltzeko eta gizarteari gure proiektuaren helburua helarazteko.

Laburbilduz, Sustrai enpresako bezeroekiko harremanak **konfiantzan, hurbiltasunean eta pertsonalizazioan** oinarritzen dira, eta horiek guztiak funtsezkoak dira gure balio-proposamena benetan eraginkorra izan dadin eta gure proiektuak gizartean eragin positiboa izan dezan.