



Bezerearekin harremanak

1. Helburua

Atal honen helburua da azaltzea:

- Nola erakarri bezero berriak
- Nola mantendu dauden bezeroak
- Nola motibatu bezeroak gehiago etortzeko

Horretarako, bezeroekin harreman ona eta jarraitua izatea oso garrantzitsua da.

2. Bezereekin izango dugun harreman mota

ENKARNESKen hainbat harreman mota erabiliko ditugu, bezeroen beharren arabera.

3. Harreman motak

3.1. Asistentzia pertsonala

- Bezereok laguntza zuzena jasoko dute gimnasioan.
- Langileek zalantzak argituko dituzte.
- Tratu atsegina eta hurbila eskainiko da.

3.2. Asistentzia pertsonalizatua

- Nutrizionistaren zerbitzua pertsonalizatua izango da.
- Bezero bakoitzari bere beharretara egokitutako aholkuak emango zaizkio.
- Hitzorduak aurrez erreserbatuko dira.

3.3. Autoservizioa

- Bezeroek app-aren bidez zerbitzuak kudeatu ahal izango dituzte.
- Klaseak erreserbatu.
- Hitzorduak aldatu edo ezeztatu.
- Puntuak kontsultatu.

3.4. Zerbitzu automatizatua

- Aplikazioak mezuak eta abisuak bidaliko ditu.
- Ordutegien gogorazpenak jasoko dituzte.
- Promozioak eta berriak automatikoki jasoko dituzte.

4. Bezeroak mantentzeko estrategiak

Bezeroak gustura egon daitezen, hainbat ekintza egingo ditugu:

- Puntu-sistema: gimnasia joateagatik puntuak lortuko dituzte.
- Sariak: lortutako puntuak kafetegian trukatu ahal izango dira.
- Motibazioa: erronkak eta helburuak proposatuko dira.
- Tratu ona: bezeroak entzunak eta zainduak sentituko dira.

5. Bezero berriak erakartzeko moduak

- Sare sozialen bidez eskaintzak eta berriak zabaltzea.
- Bezeroen gomendioak (ahoz aho).
- Lehenengo eguneko esperientzia ona eskaintzea.

6. Bezeroarekiko harreman jarraitua

- Bezeroekin harreman iraunkorra mantenduko da.

- Iritziak eta proposamenak kontuan hartuko dira.
- Zerbitzuak hobetzen saiatuko gara bezeroen beharren arabera.

7. Ondorioa

Laburbilduz, ENKARNESKen bezeroekiko harreman mota desberdinak erabiliko ditugu: aurrez aurrekoa, digitala eta pertsonalizatua. Horri esker, bezeroak gustura egongo dira, motibatuta jarraituko dute eta gimnasia maizago etorriko dira.