



BEZEROAREN ARRETA: GURE ZERBITZUAREN JARRAITZAILEAK SORTUZ

Hizlaria: Josune Fernández Gómez
Psikologoa

**BFA
DFB**

Bizkaiko Foru
Aldundia
Diputación
Foral de Bizkaia



Kultura
Saia
Departamento
de Cultura

FONDO
FORMACION
euskadi



EDUKIAK

- Hasierako galdetegia
- Kalitatea bezeroaren arretan
- Asebetetze-faltaren jatorria
- Komunikazioa
- Pertsona arteko gaitasunak
- Bezero zailak



ZER ESPERO DU BEZEROAK ZURE ENPRESA/ZERBITZUTIK

1. .

2. .

3. .

4. .

5. .

6. .



HASIERAKO GALDETEGIA

- Zure ustez, zein irudi dute bezeroek zure enpresa/zerbitzuaren gainean?
- Zer espero dute bezeroek zugandik?
- Zure zein jarrera baloratzen da gehien?
- Zerk gogaitzen ditu gehien bezeroak?
- Zein aldaketa sar liteke zure lanean bezeroen arreta hobetzeko?



1. ZER DA BEZEROA?

- Gure zerbitzuak erabiltzen dituen pertsona edo erakundea. Gure lana bere menpe dago.
- Gure lanaren xedea da
- Azken zerbitzuaren kalitate-maila definitzen duena da

**BERE BEHARRIZANAK “ENTREGATZEN”
DIZKIGUNA DA**



1.1. ZER ESPERO DUTE ERABILTZAILEEK?

- Aurkezpena eta harrera: irribarrea, begirada,...
- Arreta egokia ematea: ezikusiarrena ez egitea
- Informazioa ematea; ez arazoari entzungor egitea
- Laguntza edota irtenbidea ematea
- Ulertzea



2. DIMENTSIOAK

- Zerbitzuaren kalitatearen gaineko pertzepzioa edo hautematea zehazten duten faktoreak dira
- Zerbitzuaren kalitateak **4 dimentsio** dauzkala esaten da:
 - Eskainitako zerbitzua betetzeko fidagarritasuna
 - Bezeroei lagundu eta zerbitzu azkarra emateko prestutasuna
 - Langileek erakutsitako ezagutza, eta sinesgarritasuna eta konfiantza helarazteko gaitasuna
 - Enpatia eta arreta pertsonalizatua



2.1. ERABILTZAILEAREN ASEBETETZE-FALTAREN JATORRIA

- o Bete gabeko promesak
- o Zerbitzu desatsegina eta ez-eraginkorra
- o Mezu kontraesankorrak langileen eskutik
- o Langileek emandako informazio urria
- o Atzerapenak eta itxarote luzeak
- o Informazio urria, desegokia edo hutsala
- o Arreta gutxi jaso izanaren sentsazioa





3.1. KOMUNIKAZIOAK **HELBURU** DESBERDINAK IZAN DITZAKE

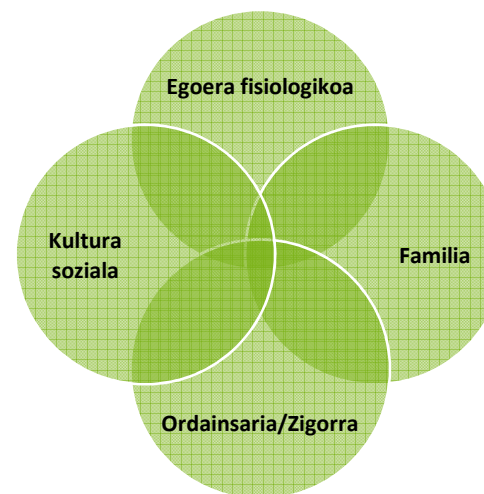
- ☐ **Informatu**, ezagutarazi, helarazi
- ☐ **Motibatu**, animatu
- ☐ **Konbentzitu**, limurtu
- ☐ **Ekintza sustatu**
- ☐ **Adierazi**, entzun, ulertu...



A. HAUTEMATEA

- Hitz egiten dugunean, entzuten gaituenak bere zentzumenen bidez hautematen gaitu.
- Zerbait hautematen dugunean, **interpretatu egiten dugu**
- Baina... **guztiok hauteman eta interpretatzen al dugu berdin?**

- Hautemateko orduan eragiten duten faktoreak:





A. HAUTEMATEA

- * Objektu, egoera eta abarren gainean iritziak sortzean datza.



Usteak eratzen dira



Jarrerak sortzen ditugu



HARTZAILEARENGANAKO JARRERA NEGATIBOAK EDUKI EDO SORTZEA

- “Hautazko entzutea” edo “entzute partziala” martxan jartzen da.
- Aurkariarekin enpatizatzeke zailtasuna sortzen da.
- Beste aldearekiko komunikazioan eragiten da.
- Agresibitatea areagotzen da.
- Kontrola galtzen dugu.



3.2. HITZIK GABEKO JARRERA: KALIBRAKETA ETA SINKRONIZAZIOA

- Hitzik gabeko jarreraren **kalibraketa** edo azterketa eta horrek gure solaskidearen jarrerarekin duen **sinkronizazioa** edo harmonizazioa.
 - Solaskidearenaren antzeko jarrerak eta keinuak hartzea; haren ahotsaren antzeko abiadura erabiltzea.
 - Sinkronizazioaren helburua ulertua izateko sentsazioa
- Sustatzea da.



3.2.1. HITZIK GABEKO KOMUNIKAZIOA(1/2)

Lehen buru emozionala



Buru logiko berria

Sinesgarritasuna: gorputz-hizkuntza (%55), ahotsa (%38), hitzak (%7).



3.2.2. HITZIK GABEKO KOMUNIKAZIOA(2/2)

- Aurpegi adierazpena (irribarrea)
 - Begirada
 - Eskuak
 - Postura
 - Hurbiltasuna. Gune soziala: 1,20 - 2,40 m
 - Kontaktu fisikoa
 - Aroma
- Ahotsa:
- Epela
 - Lasaia
 - Limurtzailea

Mezu bat neutraltasunez igortzeak berau
gogoratzeko gaitasuna murrizten du



4. PERTSONA ARTEKO GAITASUNAK

- Irribarrea
- Autokontrola
- Entzuten jakitea
- Enpatizatzea
- Asertibitatea
- Errepikakorra izatea
- Laino-bankua



4.1. IRRIBARREA

- Lehen unetik hautematen da.
- Erakutsi grina, adeitasuna, gogoa,...
- Irribarrea telefonoz ere entzuten da.
- Intonazioa hobetzeak (tonu epela) era argiagoan hitz egiten eta giro atseginagoa sortzen laguntzen du.
- Irribarre egiten duzun bitartean ezin duzu pentsamendu negatiborik sortu.
- Irribarre egitea ez da keinu bat behartzea; jarrera mental positiboa da.



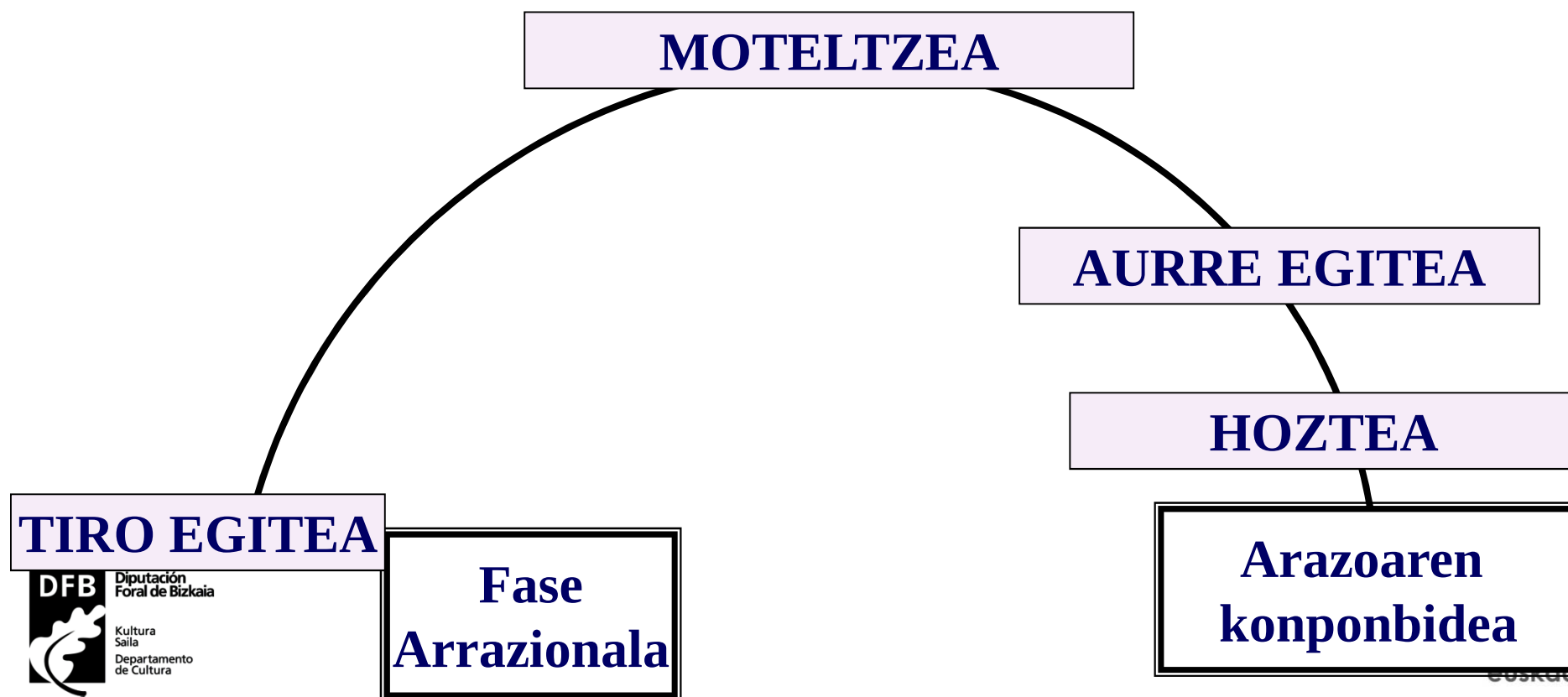
4.2. AUTOKONTROLA

- Autokontrolik gabe, ezin da autoerregulatu.
 1. Eduki ahalik eta informazio gehien
 2. Hitz egin zeure buruarekin
 3. Pentsatu zure muskuluetan eta zeure arnasketan
 4. Adierazi zure emozioak asertibitatez



4.2. AUTOKONTROLA

ETSAITASUNAREN BIHURGUNEAREN FASEAK:





4.2.2. LASAITASUNARI EUTSI AHOZKO ERASO BATEN AURREAN

- Ez eman berehalako erantzunik.
- Geratu isilik eta geldi.
- Egin bi edo hiru arnasketa sakon.
- Erabili esaldi laburrak edo egin galderak.
- Horrek guztiak funtzionatu ez badu, atzeratu elkarrizketa.



4.3. ENPATIA

Enpatia izatea gainerakoei era aktiboan entzutea da, beren jokaeraren arrazoiak ulertzen saiatzea, beren pentsamendu eta sentimenduak kontuan hartzea

Izan atsegina eta ulerkorra

- “Ulertzen dut...”
- “Sentitzen dut, ...”



4.4. ENTZUTE AKTIBOA

Era aktiboan entzuteko, beharrezkoa da:

- Ordena hau jarraitzea: entzun-ulertu/interpretatu-erantzun
- Besteak hizketan dauden bitartean, esango duzuna ez pentsatzen saiatzea
- Ez etetea
- Laburbiltzea
- Hitzik gabeko komunikazioa erabiltzea
- Erreakzio emozionalak saihestea

Malgua izatea, aldatzeko prest egon behar dugu



4.5. ASERTIBOA IZAN

Norberaren eskubideak defendatzeko gaitasuna,
besteenak urratu gabe

Estilo pasiboa/inhibidoa

Postura: makurra

Burua: behean

Begiak: ikusizko kontaktu gutxi

Aurpegia: irribarretsu

Ahotsa: zalantzati, baxu

Besoak eta eskuak: geldi

Mugimenduak: geldoak

Estilo agresiboa

Postura: aurrerantz

Burua: goian

Begiak: begirada eutsiz

Aurpegia: adierazpen gogorra

Ahotsa: altua

Eskuak: keinu markatuak

Mugimenduak: mehatxuzkoak



4.5.1. ASERTIBITATE FALTAREN ARRAZOIAK

- Autoestimua baxua
- Kudeaketa emozional okerra
- Gizarte-gaitasun urriak
- Botere-borrokak
- Erantzukizun baxua
- Enpatia falta

■ ...



4.7. ERREPIKAKORRA IZATEA

Zure helburuak adierazten temati aritzea,
errepikakor

- “Ulertzen dut esaten duzuna, baina...”
- “Esan bezala...”



4.8. LAINO-BANKUA

Beste pertsona batek egiten digun akusazioa, iraina, gaitzespena.... baieztatu edo ukatu beharrik ez izateko balio du

- Beharbada...
- Agian
- Baliteke



6. KOMUNIKAZIOAN ERAGOZPENAK ETA **OZTOPOAK** EGON DAITEZKE

Komunikazioa zaildu, blokeatu edo eragozten dute.

Oztopo horiek honakoekin lotuta egon daitezke:

- IGORLEA
- HARTZAILEA
- Bientzako KOMUNAK
- MEZUA
- KATEA



IGORLEAREN OZTOPOAK edo mugak:

- ☹ Gaia ez ezagutzea
- ☹ Komunikazio nahasia, eskasa
- ☹ Segurtasun falta, gutxiagotasun sentimendua
- ☹ Esaten denaren eta egiten denaren arteko koherentzia falta



HARTZAILEAREN OZTOPOAK edo mugak:

- ☹ Distrazioa: mugikorra begiratzea
- ☹ Entzuten ez jakitea

OZTOPO edo muga **KOMUNAK**:

- ☹ Gaiaren aurreko jarrera: interesik eza, gogo falta
- ☹ Oztopo kulturalak: aurreiritziak, estereotipoak
- ☹ Ebaluatu edo epaitzeko joera



MEZUAREN OZTOPOAK edo mugak:

- ☺ Informazio urria (eskasa, iluna...)
- ☺ Desegokia (hartzailearentzat), jerga...

KATEAREN OZTOPOAK edo mugak:

- ☹ Akastuna: ez ahoskatzea, baxu hitz egitea, zaratak
- ☹ Katearen ondorioa: informazio-galera



6.1. OZTOPOAK GAINDITZEKO...

- Mezu argiak bidali, hartzailearen arabekoak
- Hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioaren arteko koherentziari eutsi
- Enpatia eduki
- Arretaz entzun
- Feedbacka erabili, ulertu dela egiaztatzeko
- Zaratak eta interferentziak saihestu
- Aurreiritziak saihestu
- Kaltea eragin dezaketen emozioak kontrolatu



7. BEZEROEKI KO GATAZKA EGOERETAN NOLA JOKATU (1/5)

⇒ BEZERO PROBLEMATIKOA

- * Eztabaida sortzen du, ez du konfiantzarik
- * Arrazoia izan nahi du beti
- * Oldarkor dago

TRATU ESPEZIFIKORAKO ARAUAK

- * Ez eten bere kexak
- * Ez eztabaidatu berarekin
- * Ez erantzun bere agresibitateari agresibitatearekin
- * Jarrera lasaia hartu



7. BEZEROEKIKO GATAZKA EGOERETAN NOLA JOKATU (2/5)

⇒ BEZERO ZALANTZATIA

- * Pertsona lotsatia, ez oso segurua
- * Erabakiak hartzea kostatzen zaio

TRATU ESPEZIFIKORAKO ARAUAK

- * Arreta eta laguntza berezia behar ditu
- * Konfiantza eta segurtasuna helarazi behar zaizkio
- * Hitz egin dezan saiatu behar da, galderak eginez

Orientazio erraza eta oso zehatza eman behar zaio



7. BEZEROEKI KO GATAZKA EGOERETAN NOLA JOKATU (3/5)

⇒ **BEZERO HARROA ETA SASIJAKINTSUA**

- * Dena dakiela uste du
- * Batzuetan oldarkorra eta handitasun nabarmenduna
- * Arreta eskatzen du

TRATU ESPEZIFIKORAKO ARAUAK

- * Ez eztabaidatu
 - * Ez da jasotako informazioaz fio
 - * Saiatu bera lasaitzen
- Segurtasuna eta eraginkortasuna helarazi



7. BEZEROEKIKO GATAZKA EGOERETAN NOLA JOKATU (4/5)

⇒ BEZERO ZORROTZA

- * Badaki zehatz-mehatz zer nahi duen
- * Zehatza eta argia da, hitz gutxikoa
- * Azkartasuna, arreta eta eraginkortasuna eskatzen ditu

TRATU ESPEZIFIKORAKO ARAUAK

- * Berarenganako seriotasuna eta arreta erakutsi
- * Erantzun zehatza eta argia eman
- * Ahal dela, idatzizko informazioa eskaini
- * Informazioa emateko orduan ordenatua izan



7. BEZEROEKI KO GATAZKA EGOERETAN NOLA JOKATU (5/5)

⇒ BEZERO KEXATIA

- * Denak gogaitzen du
- * Ez da zehatza eta informazioa errepikatzen du
- * Ez du erantzunik itxaroten

TRATU ESPEZIFIKORAKO ARAUAK

- * Seriotasuna erakutsi
- * Parafraseatu
- * Entzun

- * Ez eztabaidatu



8. ERABILTZAILEAREKIN LANKIDETZAN (1)

1. Honakoa beharrean: “Tira, saiatuko naiz...”, “Ea ahal dudan..”

Hauxe esan: “Hauxe egingo dut...”

2. Honakoa beharrean: “Ez zenidan niri deitu behar”.

Hauxe esan: “XX atalera pasako dut zure deia”
“beraiek erantzun egokia eman ahalko dizute”

3. Honakoa beharrean: “Zergatik ez duzu deitu...?”

Hauxe esan: “Mesedez, deituko zenuke...?”



8. ERABILTZAILEAREKIN LANKIDETZAN (2)

4. Honakoa beharrean: “Ezin dizugu gaur eman, bihar arte itxaron beharko duzu...”

Hauxe esan: “Biharko prest izango duzu behar duzun ziurtagiria”

5. Honakoa beharrean: “NANa behar dut”.

Hauxe esan: “Zure ziurtagiria eskatzeko NANa behar dut”