

NIRE BEZEROAREN BIZITZA BERRITUZ

Posted on 24/02/2012 by Naider



Zure bezeroa tipo aspergarria eta aspergarria al da? Aharrausi egiten al du zure proposamenak entzutean? Zure produktu edo zerbitzuez harrotu ere egiten al da? Beharbada, berrikuntza metodo iraultzaile bat aplikatzeko garaia da, ez da prozesu, produktu edo negozio-ereduen berrikuntza (gaian argi dutenentzat), **berrikuntza zure bezeroaren bizitzan aplikatzea** baizik. .

Nire aldetik, teknikari ona naizen aldetik, oso zaila egiten zait produktu konkretuetan, ezaugarri, funtzio eta botoiez jositako soluzio teknologikoetan pentsatzea saihestea. Azken finean, urte asko egon dira Unibertsitatean termino horietan pentsatzen. Zerbait ezin bada margotu fluxu-diagrama batean, erabiltzailearen interfazearen zirriborro batean, botoirik edo prozesurik ez badu, ez da existitzen. Ingeniariek asko pentsatzen dute produktuetan eta oso gutxi pertsonetan (gure bizitza profesionalean, esan gabe doa).

Inork nahi ez dituen produktu perfektuak eraikitzen bukatzeko saihesteko -ingeniariek egiten duten ohiko akatsa- ahalegin txiki bat egin eta pentsatu behar dugu pertsonengan, bai, beren kabuz pentsatzen eta hitz egiten duten entitate horietan... Zehazki, **ikasi beharko genuke. barrutik pentsatzeko gure bezero potentzialaren** ikuspuntutik. Pertsonalki izugarri laguntzen didan dinamika bat da nire bezeroaren bizitzan egun bat imajinatzea eta nola hobetu dezaket nolabait hobetu pentsatzen saiatzea.

Ariketa hau burutzeko **pertsona zehatz bat irudikatu behar dugu**, administrazio publikoa, jatetxeak edo ospitaleak bezalako kontzeptu abstraktuak ez dira balio. Gure bezeroak jatetxeak badira, imajina dezagun etxe azpiko ostatuko arduraduna. Nolakoa izango da zure eguna? Nik, nire etxe azpian bizitza osoko taberna-hanburgesa bat daukat, hanburgesa benetan handiak egiten dituztenak, ez McDonalds bezalakoak. Imajina dezaket Max (jabearen izena da) egunero goizeko 7:00etan irekitzen, tabernan dituen ogitartekoak prestatzen eta lehen kafeak ematen (berak ere zerbitzatzen ditu). Auzoko taberna izanik, Maxek egunero bezero berdintsuak ditu. Bezero finkoa du oso aldaera gutxiarekin. Zein izango da Maxi bere egunerokoan gehien molestutzen duen gauza? Zein arazo dituzu? Nola lagundu?

Agian Maxek nahi duena da tabernatik mahaiak zaintzera etengabe irteteari uztea. Seguru bezero gehiago izango bazenitu bigarren pertsona bat kontrata dezakezula horretarako. Berarengana hurbildu eta webgune berri bat saltzen saiatzen banaiz, ziur aski sinetsi gabe begiratuko nau eta aharrausika... Zergatik nahi duzu webgune bat? Hala ere, egunero hogeitaz bezero berri ekarriko ditudala esaten badiot, ondo entzungo du. Eta aldaketa honekin, bere bizitza eraldatu egingo litzateke, mahaiak zerbitzatzeko norbait kontrata zezakeelako. voila. **Gure bezeroaren bizitza berritu dugu.**

Bezeroaren bizitzan aplikatutako berrikuntza tresna (asmatua) bat da, balio-proposamen baten abstrakzioetik behar zehatz baten ebazpenera igarotzea asko errazten duena. Talde-tresna gisa batzuetan komenigarria da "zure bezeroaren bizitzako egun bat marraztea". Egin *storyboard* simple bat zure taldearekin eta pentsatu nolakoa den zure bezeroaren bizitza eta nolakoa izango den zure produktuarekin. Oso argi izan behar duzu zer hobekuntza izan, horrela ez bada, berak ere ez dizu sinetsiko.

There are no comments yet.