

Getxo > MEETING <



Martxoak 3

Zure testuak hobetu, zure komunikazioa hobetu

Getxo Meeting-eko azken saioan enpresa eta langile autonomo guztiak egin beharrekoa egin genuen: Jendeak zure webgunea ulertzen duen egiaztatu. Edo zure Instagram-eko kontua. Edo zure bloga.

Oso agerikoa dirudien arren, euren negozio propioa sortzen duten pertsonak beren lanbidearen ikuspuntu subjektibotik abiatuta egiten dute. Argitaratzen duten informazioa eta munduari euren burua erakusteko modua batzuetan ez dator bat beren zerbitzuen hartzaileek jakin behar dutenarekin.

Akats klasikoa da, eta konpontzeko modu bakarra webgune hori ikusten dutena edo ikusi nahiko luketena zintzoki adierazi nahi dizuten hainbat pertsonari erakustea da.

Argitara atera ziren akats ohikoenak azalduko dizkizugu:

Horrenbesteko sotiltasunaz aritzeagatik ez da ondo ulertzen zertan aritzen zaren:

Arazoak:

Mezu argia helarazten duzula uste duzu. Baina ez duzu argiegia izatea nahi harroa ez iruditzeko. Erabiltzaileei dagokienez, ostera, jasotzen duten mezua nahasia eta lausoa da. Ez dute ulertzen zer gertatzen den. Ez dakite zehazki

zertan aritzen zaren. Zure zerbitzuen hartzaileek suposizioak egin behar dituzte edo detektibe-lanetan aritu behar dira ikertzen, jakiteko ea prestakuntzarik eskaintzen ote duzun edo beste zerbitzuren bat eskaintzen duzun.

Eskaintzen duzun irudia ez dator bat zuzentzen zaren hartzaile-motarekin. Inpertonalegia, orokorregia, abstraktuegia. Hori da, hain zuzen ere, jende guztiari hitz egiten saiatzen banaiz gertatzen dena: mezua ez dela heltzen. Ez du zure webgunera heldu den pertsona interpelatzen.

Konponbideak: Adierazi zertan aritzen zaren. Zurekin harremanetan jartzea nahi baduzu, harremanetarako kontaktua jarri. Zerbait egiten duzula jakin dezaten nahi baduzu, egiten duzun horren argazkiak erakutsi. Begien bistakoa da. Baina begien bistakoa ez dago beti argi. Azaldu ezazu. Ez izan begien bistakoak diren gauzak esateaz beldur izan. Jendeari gauzak azaldu behar zaizkio.

Zu, edozein zerbitzuren erabiltzaile edo kontsumitzaile zaren aldetik, eskertzen duzu argi hitz egiten dizutenean. Prozesuak azaldu diezazkizuten nahi duzu, "nola, nork, non, noiz, zertarako" galderei erantzutea nahi duzu. Zergatik ezkututzen zara orduan egiten duzuna azaltzerakoan? Jendeari gustatzen zaio zalantzak argitzea. Gauzak erraz jarri.

Zure zerbitzuen hartzaileei beren hizkeran hitz egin iezaiezu. Ondo ulertu dezaten. Adibideak jarri, esan zein arazo-mota konpontzen duzun. Ez erabili orokorrak edo *stock*-etik ateratakoak diren irudiak, errealistagoa den zerbait baizik, jendea horrekin identifikatu dadin.