

CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIONES

Desde que planteamos, nosotros la empresa ATLAS, iniciar nuestro proyecto y nuestra propuesta de valor, dimos mucha importancia al ámbito de relación con los clientes. Consideramos que es una fase muy importante, donde se decide si nuestro producto llega a las empresas a las cuales queremos llegar. Pretendemos ser claros y honesto con nuestro producto, que tanto las empresas automovilísticas que quieran incluirlo como a su vez las personas que lo prueben vean que el producto corresponde a lo que se le explico en relación al producto.

Al ser conscientes de la importancia en nuestros días de mantener una relación cuanto menos cercana con nuestros clientes, contamos con diferentes comerciales que enviamos a diferentes empresas para explicar y presentar nuestro producto. Demostrando así la calidad de la que dispone y de su fiabilidad.



Es por esta razón por la cual nosotros, ATLAS, no nos quedamos ahí, decidimos crear una página web. Una website en la que los internautas podrán ponerse en contacto con nosotros mediante un numero de atención al cliente, podrán leer como formamos esta pequeña idea paso a paso, y podrán leer también un artículo sobre nuestro producto, donde dispondrán de una larga descripción de él.

El método de distribución de nuestro producto a las empresas no será necesario, ya que , como hemos explicado contamos con una pequeña parte de una fábrica automovilística que reside en España donde ya directamente se incorporarán a los coches que lo requieran. Si fuera necesario trasladar productos a otras empresas diferentes, contamos con el apoyo de una empresa de transporte de mercancías.

Nuestro canal de venta podría ser tanto por nuestra website, donde la empresa interesada puede contactar con nosotros en el teléfono marcado en la página web o mediante los diferentes comerciales que haremos llegar a sus empresas para la presentación de nuestro proyecto y producto.

En atlas, intentamos mantener siempre la mayor cantidad posible de relaciones comerciales y con el cliente, manteniéndonos en contacto con ellos y respondiéndoles y resolviendo todas las cuestiones que puedan surgir respecto a nuestro producto, ya que el 83% de los clientes necesitan algún tipo de ayuda para tomar la decisión de compra.

Por último y como bien indica la anterior foto, en ATLAS no nos hemos querido olvidar de el mayor método de darnos a conocer y de comunicación, las redes sociales. Contamos con numerosas redes sociales que corresponden al nombre de la empresa donde los usuarios podrán consultar cuanto ellos quieran.

En ATLAS siempre medimos tanto cualitativamente como cuantitativamente nuestro progreso pero nunca nos conformamos, siempre intentamos mejorar en aquellos aspectos en los que se requiera más atención.



ATENCIÓN AL CLIENTE EN 8 PASOS.

- 1 ESTABLECE UNA BASE DE CONOCIMIENTO**
 Crea un espacio interactivo con toda la información de la empresa, actualízala y aliméntala cada mes :)
- 2 DEJA QUE TUS CLIENTES ACCEDAN A TU BASE DE CONOCIMIENTO.**
 Este recurso mejora la satisfacción de nuestros clientes ya que hace que la atención sea más conveniente y esté disponible 7 días a la semana, 24 horas al día.
- 3**
 Permite a cada empleado actualizar la base de conocimiento, también puedes entrevistarlos te sorprenderá lo que saben del producto y sus clientes.
- 4 OFRECE MÚLTIPLES CANALES DE INTERACCIÓN**
 Los clientes de hoy esperan tener una amplia gama de opciones :)
- 5 ESCUCHA A TUS CLIENTES**
 Obtén feedback en el momento en que el cliente ha tenido la experiencia en el "momento de la verdad" así sabrás que es lo que debes mejorar.
- 6 PROPÓN EXPERIENCIAS INTEGRADAS**
 El usuario nos ve como un TODO. Un pequeño detalle arruina toda la experiencia, por esto debes hablar con el mismo tono y la misma información en todos tus canales.
- 7 COMPROMÉTETE DE MANERA PROACTIVA CON TUS CLIENTES**
- 8 MIDE Y MEJORA CONTINUAMENTE**

Por: Vanessa Suárez Martínez @ipollyrocke

