

CANALES

Los canales son el medio de comunicación de nuestra empresa y recurre a los segmentos de mercado para que nuestra propuesta de valor les llegue.

Existen tres tipos de canales:

- Canales de comunicación
- Canales de distribución
- Canales de venta

Están formados por cinco fases:

- PERCEPCIÓN
- EVALUACIÓN
- COMPRA
- ENTREGA
- POST-VENTA

En la primera fase la percepción, los clientes nos conocen, en esta fase tenemos que conseguir causar impresión en los clientes y que perciban que bien o servicio ofrecemos. Debido a que la mayoría de nuestros clientes son invidentes podríamos publicitarnos por la radio o por televisión para que así sepan de nuestra existencia. Además podríamos poner a algunos responsables en la calle para que los clientes tengan más facilidades para conocernos.

En la siguiente fase, la de evaluación, los clientes critican nuestro bien y el valor que dicho bien tiene, es por ello que debemos conseguir que los clientes estén conformes con lo que ofrecemos y las distintas características de las que dispone.

En la compra del producto tenemos que conseguir que los clientes tengan facilidades para comprar por lo que podrán adquirirlo en la página web que hemos creado.

A continuación, en la fase de entrega, los clientes adquirirán nuestro bastón en el punto de recogida que más cercano de ellos se encuentre para no tener ninguna complicación para conseguirlo.

En la última fase de post-venta, el cliente en cuestión ya dispone del bastón o lo está utilizando por ello, nuestra empresa ha considerado oportuno ofrecer un servicio de un año gratuito de seguro por rotura del bastón o cualquier deterioro que contenga.

Los canales pueden clasificarse de dos formas:

- **Canales directos:** Estos se basan en las ventas propias como por ejemplo las ventas por internet o los comerciales.
- **Canales indirectos:** Formados básicamente por tiendas propias o asociadas y todo mayorista que provee a éstas tiendas.

Otra forma de diferenciar los canales sería mediante la distinción entre canales propios y asociados ya que cualquier empresa u organización tiene la posibilidad de llegar a sus clientes mediante sus propios canales o hacerlo a través de canales asociados o bien usar una mezcla de ambos.

En el caso de nuestra empresa, los canales serían directos y propios ya que los bastones los venderemos a través de Internet. Nuestro producto se podrá adquirir sin ningún tipo de dificultad mediante nuestra página web señalada a continuación:



Para poder adquirir el Blind-Assistant deberán acceder a la página web y podrán adquirirlo en tres sencillos pasos:

- 1- Entrar en la página web y seleccionar el producto deseado
- 2- Rellenar el formulario con todos los datos que se pidan
- 3- Pulsar el botón "Comprar" situado en la parte inferior