

- **Canales de comunicación:** canal directo que es un tipo de distribución corta y sencilla en la que se trata directamente con el cliente, sin intermediarios y vía internet, por medio de folletos y prensa.



- **La percepción:** Se deben tomar en cuenta el nivel de satisfacción de los clientes, si se cumplen las expectativas, si se cumplen los niveles de calidad, de qué manera influye el servicio, es decir, cómo se siente emocionalmente el consumidor al recibir el servicio. Se debe asegurar que se pone en práctica el principio de equidad, es decir, un trato igualitario y de justicia, es decir, pagar un precio justo por el servicio. También se debe transmitir sensación de confianza y proximidad.

