

## Los canales de comunicación y distribución

Los canales de comunicación y distribución constituyen los principales puntos de contacto entre la empresa y sus clientes, siendo un elemento esencial en la experiencia global de consumo. En definitiva, permiten difundir y entregar nuestra propuesta de valor.

Las formas de llegar a los clientes ha crecido exponencialmente en los últimos años y actualmente las empresas tienen múltiples opciones de configuración de sus canales de comunicación, en nuestro caso tenemos publicidad, como anuncios en la televisión, panfletos informativos en áreas con residencias de la tercera edad y en barrios con mucha gente mayor; tenemos una página web con toda la información y los servicios a su disposición y un teléfono de atención durante todo el día. Y distribución como nuestra oficina en el centro de la ciudad y nuestros servicios a domicilio.

Los canales de distribución y comunicaciones para nuestra empresa van a estar, al igual que todo lo demás, adaptados a la situación de cada cliente. Tenemos varios métodos para conseguir llegar hasta nuestros clientes y facilitarles nuestros servicios.



Aunque la mayoría de nuestros clientes no están familiarizados con las nuevas tecnologías, tenemos a su disposición una página web para que sus familiares tengan toda nuestra información, tendrán imágenes de nuestras actividades y una agenda donde puedan ver que actividades están disponibles y en el caso de querer contratar alguna poder solicitarla al momento. La página web constará de distintas secciones en función de lo que requiera cada cliente. La primera opción es para los clientes que deseen contratar nuestro servicio únicamente de transporte, para llevar a su familiar discapacitado a los diferentes lugares a los que no podría ir por sí solo. Si necesita que por ejemplo, le acerquemos al médico para acudir a su cita, un vehículo adaptado le recogerá en su propia casa, con personal cualificado, que se encargaran de que esta persona esté bien en todo momento.

La otra opción que encontrarías en nuestra página web es la relacionada con todas nuestras actividades. Algunas de las actividades disponibles pueden ser, dependiendo de la época y de las capacidades de cada persona: Ir a la playa, ir a la piscina, campeonatos de cartas y de rana, clases de aquagym, clases de baile, talleres de todo tipo como de lectura, visitas guiadas por pueblos de toda España, y viajes de aventura, como podría ser ir de pesca.

Todas estas actividades están organizadas y expuestas en un calendario. En él podréis clicar en la actividad deseada y rellenando los formularios necesarios contratáis la actividad. Si se forma un grupo fuera, pueden proponer cosas y nosotros organizarlo fuera del calendario.



Para los clientes que puedan desplazarse por sí mismos tenemos una oficina situada en pleno centro de la ciudad, en la parte trasera de el edificio carlton. Llendo en metro deben bajarse en la estación de Moyua, por la salida de Elcano. En la oficina habrá gente que les informara muy amablemente de todo. Si le interesa se le tomaran los datos para futuros servicios y se le ofrecerán distintas formas de pago para que elija la que mejor le convenga. Las opciones de pago serian mediante una transferencia bancaria o por pagos pagos en efectivo. Disponemos de diferentes tarifas, se puede pagar cada vez que se contrata el servicio o en el caso de ser cliente habitual se pagaría todo mensualmente.

Otra opción es que tenemos un numero de teléfono para que contacten con nosotros en cualquier momento del día. Mediante este teléfono también podrás pedir que uno de nuestros trabajadores asista a tu domicilio para exponerte todos nuestros servicios. Por este teléfono se llamara posteriormente a los clientes y se mantendrá un contacto continuo para asegurarnos que todo esta su gusto y cuales serian sus propuestas de cambio para la empresa.

También vamos a tener distintos tipos de publicidad para darnos a conocer. Primero vamos a publicitarnos en medios como la televisión y repartir panfletos informativos por áreas donde halla muchas personas mayores, como residencias de la tercera edad, salones de juego, misas... Los panfletos serán coloridos para que llamen la atención de los clientes y tendrán la información necesaria para darnos a conocer y que puedan ponerse en contacto con nosotros.