



## 5. BANAKETA ETA KOMUNIKAZIO KANALA

- **Zer egingo duzue zuen produktua edo zerbitzua bezeroengana helarazteko?**

Hainbat kanal erabiliko ditugu produktua eta zerbitzua bezeroengana helarazteko:

### 1. KOMUNIKAZIO-KANALAK:

Merkatu osoari zabalduta gaudenez, bezero mota ezberdin ugari izango ditugu. Bezero bakoitzak, komunikatzeko metodo ezberdinak erabili ahal izango ditu, gurekin kontaktuan jartzeko hainbat zerbitzu eskainiko dizkiegulako; kritikak egiteko, informazioa aurkitzeko, produktuak eskatzeko...

### 2. BANAKETA-KANALAK:

Banaketa kanal propioa soilik eskainiko diegu bezeroei, gure produktuak guk bakarrik saltzen ditugulako. Hala ere, bi modu ezberdinetan helaraziko dizkiegu produktuak: alde batetik, gure hirian bertan edo hurbil bizi badira, guk geuk eramango dizkiegu produktuak garraio kostuak ordainarazi gabe. Bestetik, gure hiritik oso urrun bizi badira banaketa enpresa baten bidez bidaliko dizkiegu erositako produktuak, baina kasu horretan garraioa ordaindu beharko dute.



### 3. SALMENTA-KANALAK:

Gure produktuak salmenta kanal ezberdinak izango ditu:

- **KANAL PROPIOAK (UNITATE ASKO EROSIKO DITUZTENAK):** Jatetxeek, hotelek, tabernek... gure produktuak kantitate handitan erosi nahi badute gurekin kontaktuan jarri daitezke posta elektronikoz edo telefonoz. Kantitate handiak erosteagatik beherapenak jasoko dituzte.
- **KANAL PROPIOAK (UNITATE GUTXI EROSIKO DITUZTENAK):** Gure produktuak kantitate txikitik erosi nahi dituzten pertsonak kontaktuan jarri daitezke gurekin emailaz, Whatsapp bidez, telefonoz... eta bertatik produktuak eskatu.



Kanalak bezeroarekiko harreman-guneak dira eta bost fasez osatuta daude:

### 1. PERTZEPZIOA:

Bezeroek, dendan haien produktuak erosten dituzten bitartean, produktu erakargarriak ikusiko dituzte inguruan. Helduek nahiz gazteek produktu hauek erostea nahiko dute erakargarriak bezain praktikoak direla ikusterakoan. Bezeroek hainbat sare sozialetan ikusiko dituzte gure produktuak. Erakargarriak izango direnez, gure web gunean sartuko dira gure produktuak erosteko prest.

### 2. EBALUAZIOA:

Hainbat puntu positibo ikusiko ditu bezeroak eta horregatik erosiko ditu gure produktuak:

- Produktuak dotore kokatuta daude dendan.
- Bezeroak nahi edo behar duen kantitatea erosi dezake arazorik gabe.
- Kalitate oneko produktuak dira (helburu horrekin egin da enpresa).
- Prezioak merkeak dira kalitate oneko produktuak saltzen ditugula kontuan hartuta.
- Produktu ekologikoak dira.
- Eguneroko bizitzarako lagungarriak dira, osasunerako.

### 3. EROSKETA:

Denda fisikoan erostekotan: nahi dituzten produktu guztiak hartu, erosketako organo sartu, kutzara joan, ordaindu eta prest erabiltzeko. Nahi duenak edo behar duenak nutrizionizta bat eta zenbait klase edukiko ditu zein produktu erosi beharko dituen jakiten lagunduko dutenak.

Gure web orrian erostekotan: produktua klikatu, entrega eguna aukeratu, ordaindu eta entrega itxaron.





#### 4. ENTREGA:

Denda fisikoan erostekotan: Zuzenean entregatuko zaizkio bezeroari produktuak.

Gure web orrian erostekotan: Alde batetik, gure hirian bertan edo hurbil biziz gero, guk geuk eramango ditugu produktuak garraioa ordaindu gabe.

Bestetik, gure hiritik oso urrun biziz gero, banaketa enpresa baten bidez izango da eta garraioa ordaindu beharko da.

#### 5. SALMENTA ONDORENGOAK:

Hainbat zerbitzu eskainiko ditugu gurekin kontaktuan jartzeko, email, Whatsapp, telefonoa... Hauek erabiliz kritikak egiteko, informazioa aurkitzeko, produktuak eskatzeko... aukera egongo da.