

3-Canales

La manera para conectar con los clientes sería a través de canales directos en tiendas online (Amazon, Ebay...) y al descargar la app e indirectos si en vez de comprar los dispositivos por internet los adquieren en tiendas asociadas.

Al principio los canales serían asociados ya que aunque dejan un margen de beneficios menor son menos costosos, pero al obtener ingresos y tener un nivel adquisitivo mayor, se vería la posibilidad de crear tiendas propias que aunque son más costosas dejan más margen de beneficio al ser canales propios.

El proceso de formación de los canales de distribución se realizaría de la siguiente forma:

comunicación:

-información al inicio: redes sociales, donde haremos sorteos y promociones... a través de internet.

-evaluación: se podrá hacer tanto en donde se compran los dispositivos, las páginas donde se descargue la aplicación, desde la aplicación en sí o por redes sociales.

ofrecemos un amplio número de posibilidades para escuchar las opiniones de nuestros clientes porque creemos que es muy importante para una empresa conocer las necesidades de los clientes, como se comenta a continuación por recientes estudios y diversas fuentes:

“Si dichas expectativas son frustradas, es decir si las necesidades no son satisfechas, es muy probable que el cliente deje de comprar en aquel sitio o, más específicamente, el producto en cuestión”.

“Otros objetivos más específicos: Entender las expectativas de los clientes, saber si recomendarían el producto o servicio, conocer los puntos fuertes y los puntos débiles y obtener información descriptiva de los clientes que permita segmentarlos”.

“El trabajo consiste básicamente en comprender los objetivos publicitarios del cliente, en obtener de él la información clave sobre la marca, el producto, el mercado y el público a al equipo de personas que dentro de la agencia va a preparar la propuesta de campaña; si el Cliente la aprueba, se ocupará de coordinar todo el proceso de realización de campaña publicitaria”.

-post-venta: ofrecemos a nuestros clientes una página donde pueden dejar sus preguntas y sugerencias.

Si la app presenta algún problema los usuarios pueden informarnos por medio de comentarios en las plataformas digitales o llamando a nuestro servicio de atención al consumidor.

venta:

-compra: se puede adquirir en tiendas cuya plataforma es online (Amazon, Ebay...) o en las tiendas físicas que estén interesadas en venderlo (Media Markt, Worten...) y la app es descargable en móviles o tablets con sistema operativo IOS o android.

distribución;

-entrega: dependerá de donde sea obtenido el producto: si es en una tienda online, se tardará entre una y dos semanas. Si el producto es adquirido en una tienda física, la entrega será en el mismo sitio.