



· CANALES ·

De acuerdo con nuestro modelo de negocio, nuestra empresa considera esencial que nuestros diferentes tipos de clientes tengan al alcance de su mano todos los medios destinados a publicitar y a vender el servicio que prestamos. Para conocer los principales canales que utilizaremos debemos distinguir dos tipos: los canales de comunicación, y los canales empleados en la venta del servicio.

- **Canales de comunicación:**

Uno de los objetivos principales de nuestra empresa, es llegar a nuestro cliente final de la manera más efectiva y personalizada posible; y debido al abanico tan grande de personas que recibirán esta información, nuestra publicidad consistirá en los siguientes puntos:

- **Campaña de lanzamiento**

Se basará en anuncios en **prensa escrita y radio**, así como en **pantallas de autobuses municipales**. Nuestro objetivo es intentar llegar no solo a los clientes finales, las personas discapacitadas, sino además a sus cuidadores y familiares. Por lo tanto, procuraremos que esta campaña sea lo más masiva posible para conseguir darnos a conocer durante los primeros meses de forma efectiva. De esta manera, el “boca a boca” comenzará a funcionar.

- **Campaña de mantenimiento**

Una vez la población sepa de nosotros, sostendremos un nivel más o menos regular de promoción a lo largo del año. Sin embargo, en posibles momentos claves para la publicidad de la empresa (periodos pre-vacacionales, etc) reforzaremos la misma. Tenemos pensado además, en el largo plazo, llegar a anunciarnos en televisión e incluso a patrocinar eventos culturales y/o deportivos de interés.

Otros canales

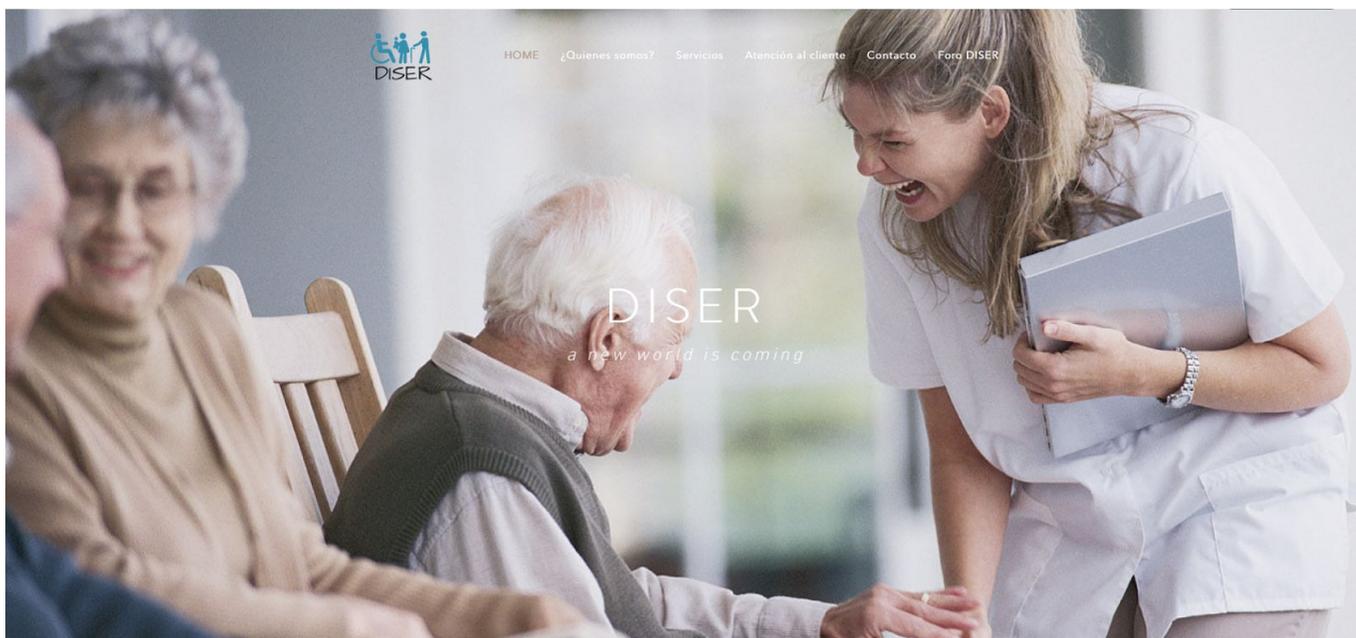
- Redes sociales
- Página web

Como hemos indicado en el apartado de relación con los clientes, queremos que nuestros usuarios finales nos perciban como una empresa innovadora, que apuesta por las nuevas tecnologías, cada vez más presentes en nuestra vida diaria; y es por ello, que crearemos diferentes cuentas en distintas redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook etc), donde nuestros usuarios más jóvenes podrán acceder a la información y a las noticias de la marca de manera rápida y sencilla.

Aunque las redes sociales se estén convirtiendo en una parte esencial de nuestras vidas, no hay que olvidar, que gran parte de nuestros clientes son de avanzada edad, lo cual indica, que un porcentaje muy pequeño dispondrá de redes sociales. Para ello, otro medio clave que utilizaremos, será la prensa, un medio de comunicación tradicional, pero a la vez muy extendido entre nuestros mayores. Aprovechando que el principal periódico de referencia en Cantabria impulsa esta iniciativa, *El Diario Montañés* constituirá nuestro principal medio escrito para publicitarnos.

Por otro lado, nos hemos puesto en contacto con la empresa de publicidad *Planilandia*, con la cual hemos establecido un convenio que nos permitirá realizar una cuña de radio para que sea retransmitida en diferentes emisoras con presencia en la comunidad.

Gracias a la creación de una página web, que se actualizará de forma periódica a medida que se vayan introduciendo nuevos servicios a nuestra oferta de mercado, nuestros clientes podrán informarse acerca de las prestaciones que ofrecemos, y además, en el foro de nuestra empresa, podrán leer todas las opiniones, sugerencias, dudas e ideas que vayan dejando todos los usuarios que hayan utilizado nuestro servicio, de forma que el cliente esté mejor informado del servicio que está adquiriendo, y la empresa sea capaz de detectar y resolver de forma rápida todas aquellos defectos e inquietudes que nuestros servicios puedan generar.

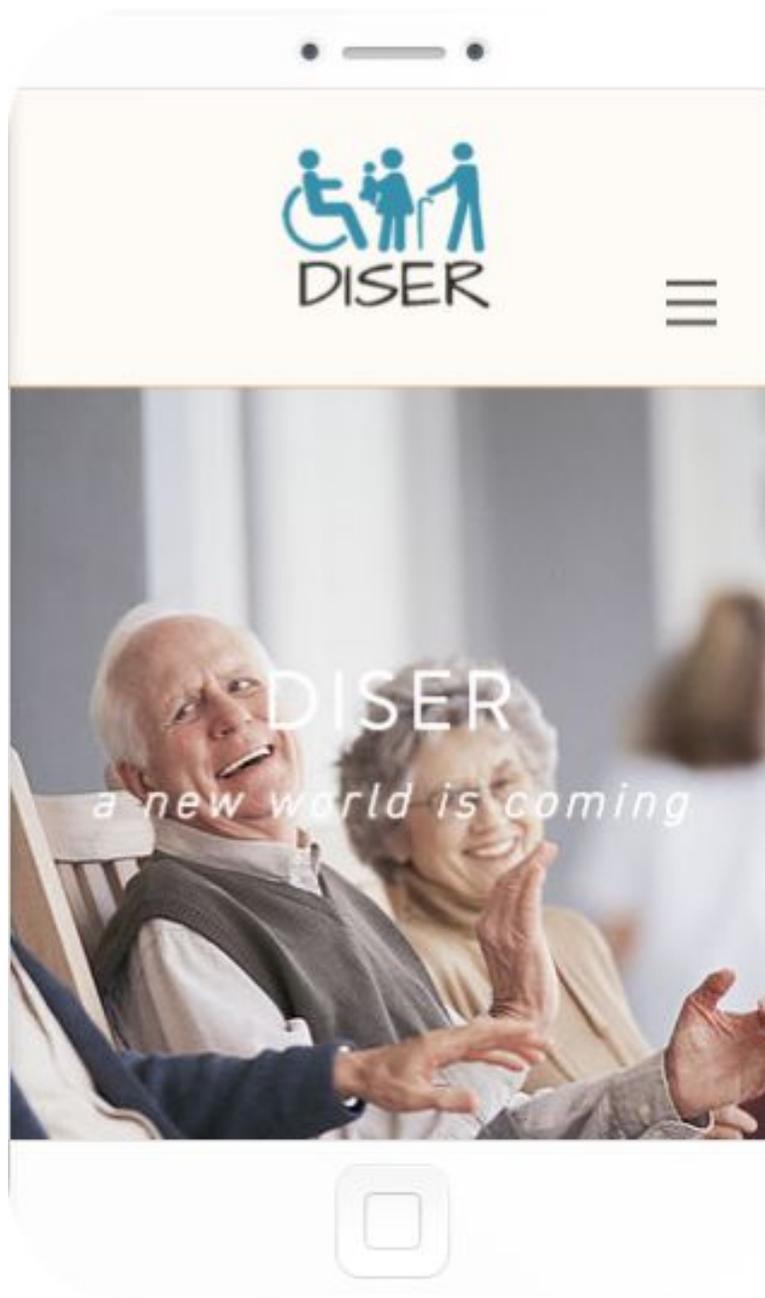


Aquí presentamos una imagen de la página principal de nuestra web. En el encabezado, encontramos el menú principal, donde los usuarios pueden hallar diversas secciones que les informarán acerca de la empresa, los servicios que ofrecemos, la atención al cliente y cómo pueden ponerse en contacto con nosotros. Por último encontramos el *ForoDiser*, donde los usuarios, como hemos explicado anteriormente, podrán leer y dejar sus comentarios e ideas acerca de los servicios que prestamos.

El coste de la página web depende del dominio empleado, por tanto, para que no nos suponga ningún gasto adicional, emplearemos un dominio gratuito.

Nuestros clientes socios podrán valorar nuestros servicios mediante la aplicación móvil, como hemos explicado en el apartado de relación con los clientes.

*



**Imagen de la pantalla principal de la aplicación,
con la barra de menú situada en el lateral derecho.*

- **Canales de venta:**

Nuestra empresa será la encargada de conseguir los clientes finales, los cuales disfrutarán de los servicios que ofrecemos. Para ello, prestaremos un servicio a personas con discapacidad, tanto de aquellas que disponen de recursos como aquellas que no, y que previamente hayan contratado nuestra asistencia.

Para conseguir que el cliente final tenga una experiencia satisfactoria con las prestaciones que ofrecemos, y para el correcto desarrollo de las mismas, es de vital importancia que la comunicación con las empresas asociadas y con nuestros socios clave sea directa y fluida, estableciendo con ellas una estrecha relación comercial y asumiendo, como no podía ser de otra manera, la atención al cliente y el servicio post venta en el caso de que hubiera alguna duda o algún problema acerca de los diferentes tipos de servicios que prestamos, los cuales, serían resueltos con la mayor brevedad posible.