

CANALES

¿Cómo hacemos llevar nuestra propuesta de valor a los clientes?

Queremos disponer de una tienda física para vender nuestro producto, ya que a todos nos da más confianza ir a una tienda y comprar el producto que deseamos por diversos motivos (querer resolver dudas sobre un producto, necesitar asesoramiento por profesionales, saber cómo es el producto...)

Pero tampoco queremos desaprovechar las ventas que se podrían producir a través de Internet, dado que este nos permitiría vender a cualquier lugar del mundo.

Como ambas maneras son posibles, pensamos vender a través de esos 2 puntos.

TIPOS DE CANALES: PUNTOS DE CONTACTO

- **De comunicación:** La mejor forma de que tanto nosotros como los clientes nos pongamos en contacto es mediante la tienda física pero también hay que tener en cuenta la gente que vive fuera (pueblos, otras ciudades...), por lo que sería bueno que la tienda dispusiese de un número de teléfono además de la página web.
- **De distribución:** podemos distribuir nuestro producto a través de una tienda física y de Internet, lo cual nos permitirá hacer envíos nacionales e internacionales e implicará una asociación con una empresa de transportes.
- **De venta:** nuestro principal punto de venta será la tienda física pero no podemos olvidarnos de Internet debido a que nos permite exportar fuera de nuestra provincia.

Además... ¿TENEMOS INTERMEDIARIOS?

- **Canales directos o sin intermediarios:** Además de vender las cerraduras eléctricas, ofreceremos la instalación de esta. Este servicio sólo lo ofreceremos en nuestra ciudad por lo que en este sentido no tendríamos intermediarios.
- **Canales indirectos:** tenemos varios canales indirectos, como la constructoras porque, como ya hemos mencionado, si conseguimos llamar su atención y convencerlos de que nos compren el producto serían uno de nuestros potenciales clientes o distribuidores, aunque también en la venta de nuestro producto fuera de nuestra provincia tenemos otros intermediarios, que serán la empresa encargada de instalar cerraduras fuera de nuestra ciudad y la empresa de transportes.

FASES DE LA DISTRIBUCIÓN

- **Percepción:** En ciudades pequeñas como la nuestra es muy fácil que la gente conozca la tienda y el producto que ofrecemos. Fuera de nuestra ciudad puede ser más complicado, pero esperamos que el uso de nuestra cerradura se extienda ya que nuestra intención es conseguir clientes potenciales, como constructoras, los cuales nos podrán ayudar a que la gente nos conozca.
- **Evaluación:** El potencial de nuestro producto está en la seguridad que ofrece, que es nuestra propuesta de valor. La mejor manera de mostrar que este funciona es enseñándole al cliente en qué se diferencian las cerraduras tradicionales de las nuestras, ya sea mediante vídeos o mediante pruebas reales hechas en la tienda.
- **Compra:** Creemos que donde mayor número de ventas podremos conseguir será en la tienda física, dado que le otorga más confianza al cliente ir a comprar el producto a la tienda, pudiendo verlo, que comprarlo directamente de Internet.
- **Entrega:** La entrega puede variar dependiendo del canal por el que se realice:
 - 1- Si se hace en la tienda física, nosotros mismos la llevaremos al punto de instalación y la instalamos siempre y cuando sea en nuestra ciudad.
 - 2- Si se hace por Internet, nos encargamos de contratar a una empresa de transportes y a otra empresa para que la instale.
- **Postventa:** Incluso después de la venta, hay que seguir atendiendo a los clientes, ya sea por que puedan tener nuevas dudas o por cualquier motivo (fallo en el funcionamiento del producto...). Estos podrán venir a la misma tienda o ponerse en contacto con nosotros a través de un teléfono, y procuraremos solucionar el problema lo antes posible.