

CANALES

Una parte fundamental de una empresa es la comunicación que tiene tanto con los clientes como con los proveedores, porque, al fin y al cabo, ellos son los que permiten el funcionamiento de la compañía.

En primer lugar, queremos hacer hincapié en el funcionamiento de los canales, que van a ser asociados. Aunque pueda perjudicarnos económicamente al recibir un menor porcentaje de beneficio, ya que tendríamos que repartirlo con la empresa asociada, nos favorece a causa de la fortaleza comercial que nos aporta, además de permitirnos llegar a un mayor número de clientes.

En cuanto a la comunicación con nuestros clientes hemos pensado que en una sociedad tan tecnificada y globalizada como es la de hoy en día, la forma de abarcar a más personas es mediante internet y ciertos puntos de venta online. Por otro lado, las tiendas físicas permiten al cliente acceder directamente al producto. Por todo ello hemos decidido que nuestra principal vía de comunicación con el cliente sean las mencionadas anteriormente, utilizando tanto plataformas digitales como establecimientos comerciales.

Para la distribución de nuestro producto a las empresas asociadas hemos decidido utilizar un servicio de mensajería, que en nuestro caso sería S, ya que después de realizarse la compra son las propias empresas, si hablamos de la vía digital, las que hacen llegar el producto al cliente o en caso de ser una tienda física es el propio cliente el que recibe el producto directamente.

El canal de venta como ya hemos mencionado anteriormente son las páginas web o las tiendas físicas de las que hace uso el cliente.

Cabe destacar que los puntos de contacto con el cliente se hacen de diferente forma dependiendo de la fase, ya que la percepción y compra se realiza a través de los canales asociados, es decir no existe contacto directo con nuestra empresa y el cliente, mientras que en la evaluación, si existe algún tipo de duda sobre el casco, el cliente tiene un contacto directo con nosotros, si hablamos en este caso de tienda online, ya que si es a través de tienda física, los establecimientos con los que estamos asociados trabajan en el campo del equipamiento deportivo, y

tienen conocimientos suficientes para que puedan solucionar las dudas. La entrega corre a cargo del cliente o de la página web. Por otro lado, en la postventa el cliente se comunicará directamente con nosotros, para poder resolver cualquier tipo de duda o fallo en el producto vendido.