

App de outfit

Nuestra **proposición de valor** es una aplicación para la venta de ropa a domicilio de una manera personalizada y con todas **las facilidades y seguridad de una compra por internet**.

Nuestro carácter novedoso radica en que nuestros clientes podrán **probar las prendas o piezas de vestuario de nuestro catálogo de la aplicación con sus conjuntos propios**, es decir, el consultor llama al cliente consulta si esta disponible para recibir el paquete y cuando llega al domicilio del cliente espera hasta que esta prueba la prenda. Si es de su agrado y cumple con las expectativas del cliente retirará la etiqueta y ya es suya. En caso de que **NO decida quedarse con el producto NO debe retirar la etiqueta**. El repartidor comprobará la mercancía y sellará la etiqueta de no conforme para su posterior devolución. En este caso el cliente estará obligado a hacerse cargo de los gastos de envío.

La devolución no generará un coste para el cliente. Pero si para nosotros por eso mediante los filtros propios de la APP intentaremos ajustarnos al máximo a los gustos y deseos del cliente reduciendo al mínimo el número de devoluciones generadas. Lista de la compra



En la imagen vemos claramente como una persona necesitada no tiene más remedio que buscar ropa entre los contenedores de basura. **Como emprendimiento social nos hemos propuesto retirar los contenedores de ropa usada** (estos de color naranja de mayor altura).

Dando la oportunidad al público de donar esta ropa mediante nuestra APP y a los más necesitados de retirar las prendas que necesiten en los puestos de distribución de alimentos de la Cruz Roja. Los clientes tendrán la opción de donar ropa que ya no usen o que la hayan usado pocas veces en buenas condiciones de uso a cambio recibirán una suscripción premium para ese mes donde podrá recibir desde descuentos en la compra hasta la eliminación de los gastos de envío para las compras. En caso de que deseen obtener una tarjeta cliente o promociones y descuentos exclusivos deberán optar por suscripciones de pago.

Como valor cuantitativo nos centraremos en comprar colecciones pasadas de marcas conocidas y reintroducirlas de nuevo en el mercado aprovechando que muchas grandes marcas optan por destruir estas colecciones. Además de contar con **marcas** que estén **iniciando** en el mercado de la **moda o lowcost**. Para poder obtener un **precio competente**.

Como valor cualitativo nos centraremos en la personalización del pedido del cliente filtrandolo al máximo para ajustarnos a la especificación del cliente además de **la comodidad de llevarlo al domicilio del cliente** y esperar hasta que esta prueba la prenda. También **cada prenda contara con un apartado para comentarios** donde podrán reflejar las diferentes opiniones de los productos.

Tendríamos prestaciones tales como la reducción del tiempo de compra porque los clientes no tendrían que desplazarse de su casa para obtener el producto, tampoco tendrían que esperar para pagar el producto (no hay fila), eliminación de tiendas abarrotadas, los clientes podrán probar la ropa en su domicilio, los clientes ahorrarán tiempo en la búsqueda de los artículos. La posibilidad de realizar compras rápidas, sorpresas inesperadas, completar los outfits antes de que salga de moda.

Segmentación de Mercado

Nuestra empresa es un tipo de **mercado masivo**, ya que el sector de moda es uno de los que más competencia ofrecen. Se adapta a todo **tipo de cliente**, según su **personalidad distintiva** con lo cual, realiza un factor de moda más **rápida y flexible**, para generar una **imagen atractiva para todo tipo de clientes**, consiguiendo así tener una mayor competencia en este difícil mercado.

La industria de la moda está pasando por una **era decisiva de grandes cambios en el consumo, el canal y la oferta**, al tiempo que sufre una de las **mayores volatilidades conocidas**. Por eso en nuestra empresa **los consumidores tomarán las claves de su estilo**, de Instagram, Facebook, SnapChat... También podrán ver las **valoraciones de los artículos en los comentarios de los usuarios** y no tanto de los gurús del marketing de las grandes marcas. Los individuos, ya sean, celebridades o simplemente consumidores con estilo, que han generado grandes cantidades de seguidores en las redes sociales se han convertido en **los creadores de las tendencias y de los gustos**.

Nuestra APP hace que sea muy fácil para un comprador mirar muchas colecciones y estilos de moda de distintas marcas en distintas tiendas en cuestión de minutos.

Segmentación de clientes estratégica:

Pequeños compradores diarios (Pequeños gastos con mucha frecuencia)

Nuestra empresa se dedica **exclusivamente a hacer los envíos de forma rápida y segura a cualquier cliente en cualquier parte de la Comunidad Valenciana**, para que no haya ningún tipo de retraso. Ofreciendo la **oportunidad de comprar outfits para eventos puntuales, sorprender en una cita, regalos de última hora o sorprender a alguien de forma inesperada.**

Compradores que buscan Calidad-Precio (Tanto calidad, como precio)

En la plataforma online habrá todo tipo de **prendas de vestir y sus complementos**, clasificadas en **distintas categorías**, donde se podrán ver todos los estilos que están a la moda, y los **diversos precios**, para que abarque a todos los públicos.

Segmentaciones tácticas:

Campañas de Captación (Publicidad... con el fin de atraer clientes)

La **publicidad** se realizará de **forma gratuita** mediante **todo tipo de redes sociales**. También contamos que la **campaña social contribuya a la promoción de la APP. Campañas de retención** (Métodos de fidelización: Descuentos, ofertas exclusivas...)

Nuestro **principal método de fidelización** es el **buen trato al cliente**. También existe las **suscripciones premium** según el tipo podrás **obtener, mayores descuentos, la facilidad de reservar o pagar a plazos.**

Otra forma de **captar a los clientes es a través del servicio** ya que el cliente puede **probarse la prenda en la comodidad de su hogar** además de contar con la **ventaja de que en caso de que ese modelo no coincida con su talla tener disponible un número mayor y otro menor.**

SOCIEDADES CLAVE:

La principal sociedad de nuestra empresa sería con **productores y confeccionadores de ropa**. Incluyendo las **que estén empezando** en el mundo de la moda y **marcas de ropa lowcost**.

En el caso de nuestra empresa necesitaríamos **todos los proveedores de ropa** o en su defecto marcas seleccionadas por nosotros. También haríamos mucho **énfasis en obtener productos exclusivos de estas marcas**. Nuestro objetivo sería obtener las **colecciones con los mejores precios posibles**, para tener la mayor cantidad de margen de beneficio.

Otro socio clave para tener en cuenta sería la empresa desarrolladora de la APP. El **administrador de la aplicación** estaría encargado de la creación de la APP con nuestra guía directa, así como el mantenimiento. Por otra parte, tendría que **gestionar la comunicación entre almacén y la APP**, para que cuando el cliente confirme la compra **al mismo tiempo se realice el pedido en el almacén**, y una vez seleccionados los productos por el empleado del almacén, que se **genere la etiqueta correspondiente al domicilio y código postal del cliente**.

También tendremos que contar con el apoyo de ONG, y organizaciones sin ánimo de lucro para la colaboración en nuestro emprendimiento social. La función de estos socios sería la **distribución de las prendas donadas**, ya que, **poseen con más detalle la información necesaria para lograr una distribución equitativa además en algunos casos cuentan con puntos de distribución de alimentos**. Nuestra empresa **se hará cargo de la recolecta y clasificación de la ropa la cuál ha sido donada previamente por los clientes**, entregando estas prendas a los que realmente lo necesitan.

Por último, pero no menos importante, tendríamos a los **pequeños colaboradores que cumplen grandes funciones**, como pueden ser empresas a las que **arrenden la maquinaria** necesaria para el transporte como: **vehículos** (camiones y motos) **embalaje, almacenado** y una **empresa de trabajo temporal** que nos facilitase los **empleados**.

FUENTES DE INGRESO

Nuestra principal fuente de ingresos radica en la venta de ropa. Negociaremos con nuestros proveedores y colaboradores precios de compra para colecciones que ellos, ya no, den uso o estén obsoletas para ellos. Después reintroduciremos en el mercado los artículos, mostrándolos más atractivos para los clientes, mediante promociones, ofertas por un outfit completo y encareciendo sutilmente los artículos por separado. Cubriendo todas las necesidades de un cliente desde calzado hasta complementos.

De manera secundaria obtendríamos ingresos gracias a los clientes que han decidido obtener la versión premium. Ofreciendo tres tipos de suscripción premium diferentes, con la básica obtendríamos acceso con una simple donación de ropa usada en buenas condiciones de uso y obtendríamos la ventaja de no pagar gastos de envío, si el cliente desea un atendimento más personalizado accedería a la suscripción standart, donde ganaría acceso a notificaciones para prendas de su talla, descuentos y consejos de moda para complementar de manera adecuada su outfit más la ventaja de la suscripción básica, para los clientes ya fidelizados y que deseen obtener la suscripción gold tendrán todas las ventajas anteriores, además de una tarjeta cliente con la que podrá aplazar los pagos del importe final de su compra siempre que supere los 200€. También quedarían exentos de los intereses por aplazamiento del pago.

En un tercer plano dispondríamos de una plataforma web (nuestra APP), lo cual, nos da la opción de añadir publicidad de otras empresas por un cómodo precio. O intercambiando dicha publicidad por productos o servicios.

Por otro lado, centraríamos otra parte de nuestras operaciones a la recogida de ropa usada en buenas condiciones de uso. Con esto tenemos pensado crear puntos de redistribución para las personas más necesitadas y en situación de pobreza extrema. Intentando con esta acción social conseguir algún tipo de financiación gubernamental.

Los costes de esta parte del proyecto serían prácticamente bajos ya que una vez al mes, clasificamos y trasladamos a los puntos de distribución la ropa donada. Para reducir los costes de esta parte buscaríamos colaboración con voluntarios de organizaciones sin ánimo de lucro o parroquias.

Los métodos de pago serían mediante pago único todas las compras que no superen los 200€. Para pagos recurrentes tendrían que superar la cantidad de 200€ e incluiríamos unos pequeños intereses para cubrir el riesgo de estas operaciones a los clientes que no tengan como mínimo la suscripción gold.

CANALES COMUNICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN:

Vía de comunicación: La vía principal para que nuestra propuesta de valor llegue al público será a través de una entrevista realizada y producida previamente por nosotros, donde gravaremos a personas reales contestando a nuestras preguntas.

Las preguntas tendrán la intención de crear la sensación de controversia en nuestros clientes, para que el público pueda ver como nuestra aplicación resuelve las incógnitas generadas por el mismo público.

Después recopilaremos las mejores respuestas, sobre todo aquellas en la que la persona se da cuenta de que realmente podemos elevar el nivel de la personalización de compras de ropa y vestuario en internet.

Para finalmente publicitarlas en redes sociales y plataformas con un gran número de visitas como: Youtube, Instagram, Facebook entre otros.

Mediante internet el cliente accederá a la aplicación, después responderá a la encuesta para que la APP filtre los datos según el cliente.

Cada producto seleccionado se añadirá a una cesta virtual hasta que el cliente confirme el pedido. En el momento que el cliente confirme el pedido, la misma APP generará un pedido en nuestra base de datos del almacén, para su posterior distribución.

Vía de distribución: Para la distribución del producto nos centraríamos en tener un excelente funcionamiento del almacén para que cada pedido generado salga en el tiempo y condiciones correctas.

Una vez el pedido ha sido generado en nuestra base de datos, el personal del almacén pasará a la elaboración

Inicialmente separaríamos los pedidos según el código postal, después prepararíamos los pedidos con los productos solicitados.

En caso de que el número de pedidos sea inferior a lo esperado, buscaremos arrendar un vehículo de pequeño porte para la distribución de los productos. Caso el número de pedidos aumente hasta un volumen esperado. El vehículo de pequeño porte quedará saturado, así que aumentaríamos el tamaño del porte del vehículo. Si se diera el caso de que el número de pedidos fuese óptimo, buscaríamos arrendar un vehículo con un baúl grande.

Al aumentar el tamaño del baúl del vehículo se reduce la movilidad debido a las calles estrechas y al tráfico, por lo tanto, este vehículo serviría como punto de recogida.

De modo que tendríamos que arrendar motos eléctricas para hacer los repartos. Las motos acuden al punto de recogida, cargan los pedidos y los reparten en los distintos domicilios. Agilizando el proceso de distribución.

Así obtendríamos la ventaja de ofrecer a los clientes otra forma de entrega, ya que, al establecer el punto de recogida, los clientes solo tendrían que acceder a la aplicación para saber dónde podrán acudir para retirar sus pedidos, en el caso de que no haya podido recibirlo en su domicilio. En el caso de que haya alguna devolución se gestionaría como un pedido normal, también el cliente podrá acudir al punto de recogida para realizar alguna devolución. Además de contar con la agilidad y movilidad que tienen las motos eléctricas en zonas céntricas de las localidades.

RELACIONES CON LOS CLIENTES

Cuando los clientes decidan realizar la **compra** todo el proceso estará **automatizado**, es decir, desde **el momento en que el cliente solicita un producto hasta el pago de éste**, el comprador tendrá que seleccionar el producto y añadirlo a la cesta virtual, ya que, en el **registro previo de la aplicación ya habrán sido rellenados todos los datos necesarios para la compra y los métodos de pago pretendidos**. Procediendo al **cargo del importe solo después de que el cliente compruebe que todos los artículos son los deseados** y confirme el pedido. Nuestra aplicación será de **autoservicio**, aunque también **existirá un apartado de asistencia personalizada**, donde los clientes podrán **contactar con un operario dentro del horario comercial** que se encargará de **gestionar debidamente los problemas** que puedan surgir, **fuera de este horario podrá dejar registrado en la aplicación lo ocurrido y el motivo** por el cuál desea entrar en contacto con nosotros, para que cuando inicien las operaciones sea **atendido con prioridad**.

Para **fidelizar a los clientes haremos uso de descuentos especiales** de tiempo limitado por cada compra. También habrá un apartado donde **los clientes podrán aprovechar las prendas que ya no usan, que consideran obsoletas o que le dan muy poco uso para donarlas a la tienda. En compensación de diversos descuentos, suscripciones u otros servicios**. En relación con las donaciones dividiremos todas las prendas que recibamos en 2 grados de calidad:

1º. Las **prendas que se reciban de las donaciones en mejor calidad se colocarán en la aplicación con un precio de reventa mucho más asequible** para cualquier bolsillo. **A cambio de un incremento considerable en los descuentos de las futuras compras** del cliente que realice la donación. **El grado de desgaste será el factor principal para cuantificar el porcentaje de descuento concedido**, dependiendo del grado de calidad se le entregará un descuento u otro al cliente. **Recibiendo descuentos solo si la prenda que entregan se encuentra dentro del primer nivel de calidad**.

2º. Las prendas con mayor grado de uso o con alguna imperfección que imposibilite la venta y que consideremos que no pueden ser revendidas serán donadas a asociaciones caritativas o a ONGs que decidan colaborar con nuestra acción social para una distribución equitativa de las donaciones. Como contrapartida buscaremos que el gobierno nos proporcione subvenciones que nos ayuden a expandir esta acción social. Lo que contribuirá indirectamente en la financiación de la APP.

Por otro lado, para fidelizar más a los clientes se implantarán niveles por los que los clientes irán avanzando a medida que vaya aumentando el volumen de compras y donaciones en nuestra aplicación. Recibiendo recompensas por mantener ese volumen de compras durante un tiempo determinado. Recompensas tales como, devoluciones gratuitas en el caso de que el producto este en perfecto estado y con la etiqueta correspondiente, descuentos al comprar varios productos simultáneamente, promociones 2x1 o segunda prenda a mitad de precio para los niveles más altos.

Recursos clave

Recursos Físicos:

Contamos con un almacén el cual se clasifican las prendas de ropa, según su categoría, precio, calidad, marca, etcétera.

Habrán un camión en un punto recogida según el horario establecido en la aplicación, y estratégicamente situado, para que en caso de que no estés en tu domicilio cuando pase el repartidor, puedas recoger tu pedido en todo momento. También podrás acudir al punto de recogida para realizar las donaciones.

Después, **contamos con las motos eléctricas**, los repartidores acudirán al punto de recogida, donde estará situado el camión, cargarán los pedidos y pasarán a la entrega de los encargos de forma Express en los domicilios correspondientes. **Incluso llevarán más tallas de la misma prenda, para que todo este correcto a la hora de realizar la compra.** (Ejemplo: Si al comprador no le convence la talla, o se ve mal, el repartidor contará con una talla más, o menos de la prenda de ropa seleccionada, para así poder reducir las devoluciones al máximo).

Recursos Intellectuales:

Nuestro principal recurso es, que **las personas no pierdan el tiempo buscando tienda por tienda, sin encontrar lo que buscan.** Tenemos, tanto productos de marca y calidad, como asequibles para todos, **incluso podrán donarnos ropa que no usen, en buenas condiciones de uso**, para que nosotros podamos distribuirla a quienes les haga falta, **también contamos con un CRM actualizado**, que cuenta con un sistema avanzado, para una mejora en la organización y relación de clientes.

El sistema de compras dentro de la APP como puede ser, la tarjeta de cliente o alguna de las suscripciones disponibles en la aplicación.

Recursos Económicos:

Los recursos económicos **irán destinado a cubrir los gastos generados por el almacén, mantenimiento de la APP y gastos de oficina.** Además de cubrir los **salarios y arrendamientos** necesarios para el correcto funcionamiento logístico.

Una vez los gastos estén cubiertos, **destinaremos una parte de los beneficios a la mejora del funcionamiento de la APP.** Desarrollando un **departamento de I+D+i**, donde se realizarán estudios de mercado, ventajas y desventajas entre otros, donde podemos mejorar.

Recursos Humanos:

Los trabajadores que necesitemos **variarán según el volumen de ventas y pedidos generados.** Inicialmente **nosotros complementaríamos los departamentos administrativos**, por lo tanto, tendríamos que **cubrir los puestos de repartidores y el personal necesario para el correcto funcionamiento del almacén.** Es fundamental que nuestro personal, sobre todo los que trabajen de cara al público, **estén instruidos para agrandar y satisfacer las necesidades del cliente**, ya que, constituyen el factor humano dentro de la empresa y **serán los que realmente darán una buena imagen empresarial.**

ACTIVIDADES CLAVE

Dentro de las actividades clave de nuestra empresa adjudicaríamos **un papel principal a la compra, venta y almacenamiento de artículos de vestir y sus complementos**. Como **segundo pilar** dentro de las **actividades clave**, cabría destacar, la **implantación del método logístico para la distribución y recoleta de los productos y donaciones**.

En un **tercer plano entraría nuestra acción social** donde se contempla la **eliminación de los contenedores de ropa** y ofrecer una distribución digna de estas donaciones.

La parte **logística** tendría que estar **engranada con la parte técnica de la aplicación**, dado a que, **debe generar los pedidos en la APP y seguidamente generarlo en el almacén**.

También ofrecemos el **mayor servicio en rapidez y seguridad** de los productos, debido a **nuestro método de distribución**, contamos con **repartidores por todas partes de la Comunidad valenciana**.

Lo más **importante** para nosotros es que **los clientes estén cómodos con los servicios que ofrecemos**, y atender a todas las necesidades que un **cliente pueda tener en una tienda física, añadiendo las ventajas de una compra por internet**.

En las redes sociales, estarán todas las novedades de última hora, para que no te pierdas nada y vayas a la moda.

·Producción:

En este punto cabe **destacar el funcionamiento del almacén**, ya que, debemos **gestionar debidamente las compras** con el fin de **agilizar el proceso de almacenamiento**, para poder **actualizar constantemente la aplicación**. Al mismo tiempo el almacén debe tener un **control exhaustivo de los pedidos de venta** para poder atenderlos en los tiempos establecidos, ya que, ofrecemos un **Servicio Express**.

·Solución de problemas:

El departamento de **Atención al cliente** es uno de los más **importantes en la empresa**, ya que se encarga de ofrecer, **la mejor solución al problema** o duda que pueda tener el cliente, siempre con el mejor trato. Dentro de la APP el cliente podrá **entrar en contacto con nuestros consultores** para realizar cualquier tipo de **gestión dentro del horario comercial**. Fuera de este horario podrá **dejar registrado su problema** y el consultor al día siguiente **responderá a través de la aplicación**. En caso de que el **cliente no estuviese en el domicilio** a la hora de la entrega. El cliente **puede entrar en la APP y localizar el punto de entrega y acudiendo con su número de pedido y D.N.I** conseguirá obtener su pedido.

·Actividades de plataforma o red:

Nos podrás **encontrar en diversas redes sociales**, aparte de en nuestra APP, como puede ser en **Facebook, Instagram, YouTube** entre otros. También puedes **suscribirte** a alguno de nuestros **servicios premium** donde obtendrás mayor **facilidad a la hora de comprar** y realizar las donaciones **a cambio de descuentos específicos**, atendimento más personalizado o incluso **facilidad en los pagos**.

Desde la **plataforma online** te podrás **comunicar con el repartidor**, para así poder **asegurar la entrega** o para **avisar en caso de que haya algún problema**.

Estructura de costes

Costes fijos: **Desarrollo: El principal gasto de nuestro proyecto es el desarrollo y mantenimiento de la APP oscilando entre 220,00€ y 600,00€ al mes.** Dependiendo de las especificaciones que queramos introducir en la aplicación y las actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la APP.

Otro gasto fijo sería el programa generador de pedidos del almacén oscilando entre **1000,00€ y 2500,00€**. Dependiendo de las características que podamos necesitar este margen podría incrementarse.

Gastos de oficina: También debemos tener en cuenta una **máquina generadora de etiquetas**, que estará **programada con el ordenador del almacén**. Incluyendo **los gastos de tóner y etiquetas necesarios para el funcionamiento de la máquina**. Incurrirá un gasto entre **1000€ y 2000€**. **Tres ordenadores** lo que tendrá un gasto de **2000€ a 3000€**. Dependiendo de los modelos que vayamos a utilizar. Uno para el almacén, donde introduciremos los programas necesarios para el correcto funcionamiento del almacén. Los otros dos para la oficina dividiremos entre ellos los distintos departamentos de la gestión administrativa de la empresa. (compras, ventas, contabilidad, etc.)

Arrendamientos: Debido a nuestro modelo de distribución necesitaremos arrendar, a parte de un **almacén con oficinas**, un **vehículo con baúl** considerable, dependiendo del volumen de las ventas y donaciones él mismo vehículo podrá encargarse de las entregas y recogidas. **En caso de que sean muy elevadas** y optemos **por utilizar el método de punto de recogida**. También necesitaríamos **arrendar motos eléctricas** que contribuirán a que las entregas se realicen dentro del plazo estimado. Este punto es **difícil de cuantificar** dado a que no sabemos el impacto de la APP y las campañas publicitarias. Estimamos un **gasto inicial entre 8.000€ y 12.000€ mensuales**

Seguros: Es necesario tener todos nuestros bienes asegurados, aunque sean arrendados, como también asegurar la patente de modelo de negocio por lo que hemos hecho una previsión de que tendremos un gasto en primas de seguros de **3000€**

Suministros: Hay que tener en cuenta los gastos de mantenimiento del almacén. (Luz, agua, limpieza etcétera). Lo que valoramos desde **200€ hasta 300€**.

Telefonía e internet: En este punto consideraremos la compañía en la que **mejores condiciones nos ofrezcan** teniendo en cuenta los productos necesarios para el funcionamiento. Teléfonos, conexión de fibra óptica, wifi y todo lo imprescindible. Tenemos la previsión de un gasto entre **200€ a 400€**

Pago de obligaciones financieras: Aquí tendremos que reflejar todos los gastos necesarios para cumplir con las normativas del registro mercantil. Los gastos podrán alcanzar los **1000€**.

Salarios: No podemos olvidar **de cumplir con el correcto pago del personal**. **Inicialmente el personal será reducido** (un chofer para el vehículo de transporte, una persona para el almacén y una persona de mantenimiento). Prevemos un gasto de **3500€** aproximadamente.

En caso de sumar **las cantidades más optimistas** necesitaríamos de **una inversión total de 27.100€** para el **funcionamiento óptimo** de nuestro proyecto. Si optamos por **supuesto más rentable el importe alcanzarían los 19.120€ como mínimo para el arranque del proyecto**.