

ACTIVIDADES CLAVE

Las actividades clave son aquellas que hacen posible que exista la propuesta de valor que nuestra empresa ya ha aprobado, la cual soluciona la necesidad o el problema de nuestro segmento de clientes.

Nuestra empresa acoge diversas categorías, siendo nuestra actividad un servicio, ya que pretendemos ofrecer un tipo de actividad de calidad que sea capaz de competir cara a cara con la competencia.

En este apartado, identificamos las diferentes actividades clave que posee nuestra empresa.

¿Qué actividades clave requieren nuestras propuestas de valor?

1. **Producción:** se le denomina a cualquier tipo de actividad destinada a la fabricación, elaboración u obtención de los bienes y servicios.
 2. **Solución de problemas:** es la actividad que se realiza para poder resolver o hacer cambios en situaciones alrededor de un problema.
 3. **Red/Plataforma:** en el caso de nuestra empresa, la plataforma utilizada consta de un sistema operativo; un software que sirve para ejecutar determinadas aplicaciones compatibles.
- Producción:
 - **Creación de la aplicación.**
Proceso por el cual creamos nuestra plataforma web. Esto requiere que desarrollemos y mantengamos nuestra plataforma constantemente.
 - **Monitorización de la compra y seguimiento del envío.**
Tratamos de ofrecer un servicio de calidad en nuestra plataforma web, de forma que sea algo exitoso y nos pueda aportar beneficios, convirtiéndose así en una plataforma on-line de referencia para nuestros clientes, definiéndose como una web fiable y de confianza. De esta manera, trataremos de satisfacer las necesidades de nuestros consumidores, intentando aportarles el valor necesario para que vuelvan a comprar a través de nuestra aplicación.

Para que nuestros consumidores puedan utilizar nuestro servicio de calidad, presentamos diversos servicios y apartados que componen la aplicación:

I. Información detallada de los productos

En este apartado, se determinará dentro de cada producto sus características principales (fecha de caducidad, utilización frecuente de cada uno, origen del producto...) y se detallará el tipo de producto, para que el cliente sepa con fidelidad qué tipo de producto va a adquirir.

II. Precio, costes de envío...

También se especificará el precio exacto de cada producto, la cantidad, y los costes de envío de cada compra en función de la localización geográfica del consumidor.

III. Protección de datos

Cada vez es más importante la seguridad en internet, y es imprescindible que los clientes confíen en nuestra página digital para adquirir los productos que requieran, por ello, LINA, tiene en vigor la ley de protección de datos, y hace un uso responsable y privado de los datos de sus clientes.

IV. Atención al cliente

En nuestra página web, en el apartado de contactos, los clientes podrán encontrar todo lo necesario para ponerse en contacto con nosotros (mediante Gmail, tel.) y así resolver cualquier tipo de duda o problema que hayan tenido.

V. Servicio de nutricionista

En nuestra plataforma digital, los consumidores podrán acceder a un servicio de nutricionista, por el cual se les dará la opción de tener una dieta específica, según la persona y su estado. Este servicio tendrá un coste de 15 euros mensuales, también contará con diversas ofertas a lo largo de su uso.

VI. Escaneo de ticket

Tendrá el uso añadido de, en caso de hacer la compra de manera presencial, poder escanear esa compra mediante el código de barras que presente el ticket. De este modo, tendrán todas las características de los productos comprados.

VII. Servicio post-venta

Este servicio consiste en realizar una valoración después de la prestación del servicio para satisfacer al cliente completamente y así asegurar la reutilización de nuestros servicios.

Nosotros vamos a proporcionar al cliente una seguridad y calidad del servicio ofrecido a través de:

- ❑ Sistema de comunicación con el cliente a través del cual será informado para que obtenga mayor provecho de nuestro servicio.
- ❑ Buzón de quejas, podrán utilizarlo para hacernos llegar de manera directa cualquier defecto que nuestro servicio les muestre y pueda afectar la satisfacción del cliente, de este modo, para mantener la satisfacción de nuestros clientes, deberemos resolver los problemas de manera inmediata.
- ❑ Mantener informados a nuestros clientes en caso de mantenimientos, o posibles errores en el sistema.
- ❑ Proporcionarles garantía.

Nuestros objetivos con el servicio post-venta es satisfacer completamente al cliente, previniendo errores, siendo competitivos y mejorando continuamente.

- **Solución de problemas:**

Nuestra aplicación ofrece, a comparación con las demás, varios servicios adicionales que satisfacen completamente las necesidades de nuestros clientes. En comparación con las demás aplicaciones, nuestra aplicación es mejor porque contiene un servicio de nutricionista personal, que cumplirá con las expectativas de sus consumidores. También contamos con el apartado de compra on-line en varios supermercados de confianza (Eroski, Mercadona y Carrefour), que facilitan la compra haciendo la entrega a domicilio.

Del mismo modo, nuestros clientes tendrán la opción de hacer la compra de manera presencial y escanear desde la app, a través del ticket de compra, todos los productos comprados que se irán agrupando según sus características.

Cabe destacar, que, a través de un seguimiento de compra que realizará nuestra aplicación, se les hará llegar a los consumidores específicas notificaciones según sus usos y compras habituales. Además, recibirán notificaciones de ofertas que se activarán a lo largo de su uso y en días especiales.

- **Red/ Plataforma:**

Para empezar, trabajaremos de manera on-line, repartiendo nuestros servicios en Euskadi. A medida que nuestra empresa vaya creciendo, comenzaremos a repartir nuestros servicios y haremos llegar los envíos a toda España. Como queremos que nuestra empresa siga en auge, crearemos una cuenta en Instagram y una plataforma digital de google para comentar ofertas, promociones y novedades.