

Canales



A continuación vamos a presentar los distintos canales, mediante los cuales, nuestra empresa va a comunicarse con nuestros clientes o segmento de mercado para hacerles llegar nuestro dispositivo. Por tanto, a través de los canales que utilizaremos lograremos facilitar la venta y distribución de nuestro producto, y la comunicación con el cliente, pudiendo alcanzar así un número de compradores elevado. Todo esto, siempre a la vista de intentar obtener un margen de beneficios alto.

Para empezar, tenemos que conseguir que nuestros clientes potenciales sepan de la existencia de nuestro sistema. Que reconozcan la ventaja que su adquisición pueda reportar a su vida diaria. No solo eso, también tendremos que hacer que estos posibles compradores vean que nuestra proposición de valor consiste en algo que necesiten y que pueden utilizar fácilmente. Actualmente, las redes sociales son una herramienta con la que casi todos estamos familiarizados, es por ello que hemos decidido que el canal de comunicación más adecuado va a ser vía estos medios. Mediante estas cuentas vamos a promocionar nuestro producto, y dar la posibilidad de contactar con nuestra empresa. Pero también nos relacionaríamos con el cliente mediante publicidad en la radio para que llegase a un mayor número de clientes.

Sin embargo, al tener un amplio segmento de mercado de personas mayores, sabemos que las redes no pueden ser el único canal de comunicación. Por esta razón, utilizaremos el medio radiofónico, una cuña teatralizada, aunque en menor medida para aquellos que no se entiendan del todo con las nuevas tecnologías. Además, al disponer de un almacén o local alquilado donde se hará el montaje del producto, habilitaremos también un showroom. Es decir, un espacio en el que nosotras expondremos el dispositivo, para promover su venta.

Por otro lado, los canales que vamos a utilizar para la venta del sistema Keyk consistirán en una red de tiendas online. Cómo funcionaremos en un modo de venta online, será necesario gestionar los encargos y pedidos, además de controlar las existencias y envíos, entre otras cosas. De esta tarea se encargará nuestra propia empresa, por lo tanto, trabajaremos de forma directa con el cliente. En cuanto a las tiendas propias, hemos decidido que no contaremos con este medio, ya que supondrían un gasto que no estamos dispuestos a pagar. Sin embargo, el dispositivo estará disponible en otras tiendas locales como ferreterías y cerrajerías.

Por último, en cuanto a la forma en la que haremos llegar nuestro producto a los clientes, es decir la entrega, lo haremos por canal indirecto. Como hemos mencionado en el punto anterior, nuestras ventas serán vía online, por lo que necesitaremos de una empresa proveedora del servicio de transporte. Dichos encargos se entregarán por correo.

Pero el proceso no termina aquí, una vez vendido y entregado el producto, puede que surjan problemas y el cliente necesite contactar con nosotros. Para cualquier duda que tengan tendremos disponible un servicio de atención al cliente, contacto disponible en nuestra página web. Y en el caso de que el sistema no funcione correctamente, estará a disposición la asistencia de reparaciones.