

CANALES || MÉTODO CANVAS

Nuestra empresa está en constante movimiento mediante canales directos: la empresa mantiene una página web activa en todo momento llevada por nosotros mismos en la que los clientes pueden ver el catálogo de productos en venta, el funcionamiento de la empresa como los servicios, la información de los emprendedores, la misión, visión, valores y objetivos o escribirnos para cualquier duda. Esta página web formará parte del proceso de percepción y de post-venta. Además estaremos activos en redes sociales, tanto para la resolución de las posibles dudas de los clientes como para mantener una promoción constante.

Para el proceso de evaluación, siguiendo con los canales directos, también seremos nosotros quienes nos encargaremos de las visitas concertadas en el concesionario (hechas a través del teléfono o la página web) donde acompañaremos al cliente en todo para aconsejarles, explicar todo lo que necesite o quiera saber, ayudarle a encontrar lo que busca etc... evidentemente viendo los coches personalmente podrá valorar lo que le interese y asegurarse de que es exactamente lo que estaba buscando.

El proceso de compra deberá hacerse en el concesionario por motivos de seguridad y burocráticos.

Para el proceso de entrega nosotros llegamos a las personas a través de una mezcla de canal propio y asociado, ya que los clientes pueden tanto recoger sus coches en el punto de venta como solicitar que le llegue a un lugar específico mediante un traslado (ya sea en la misma ciudad o en otra), en este caso una empresa de transporte asociada con nosotros se ocuparía.

En el periodo de post-venta nuestro cliente tendrá la opción de valorar su experiencia mediante una opción en nuestra página web, únicamente tendrán que poner su e-mail, la valoración, y podrán poner un comentario o no. Además le mandaremos una encuesta personal para asegurarnos de que ha quedado satisfecho con el producto. En caso contrario, si el cliente queda en descontento con algo, ya sea con el trato, el servicio o el resultado el producto podrá reclamar haciendo uso de su garantía, en el concesionario, por teléfono o por email, nosotros le atenderemos personalmente buscando una solución o compensación, para luego intentar no repetir el error en un futuro.