

KANALAK



Kanalak dira gure produktua hedatzeko eta hau bezeroei eskaintzeko erabiliko ditugun bideak, eta baita bezeroekin harremanetan jartzekoak ere. Mota desberdinekoak izan daitezke, eta atal honetan erabiliko ditugunak aurkeztuko ditugu.

Gure komunikaizo-kanal nagusia zuzena izango da, internet izango baita. Webgune propio bat eta sare sozialak, adibidez. Hala ere, bide honekin ez da hain erraza izango helduenengana iristea, beraz, telebista ere erabiliko dugu. Beraz, hau izango da bezeroengana iristeko kanaletako bat. Gainera, bezeroak gurekin harremanetan jartzeko, webgunea eta sare sozialez gain, posta elektronikoa eta telefono zenbaki bat ere izango ditugu. Horrela salmenta ondorengo zerbitzuak ematea ahalbidetuko dugu.

Gure salmenta-kanalak kontzesionario bat eta web-orri bat izango dira. Bi kanal hauek ere zuzenak izango dira. Erosle gazteenei errazagoa egingo zaie webgunearen bidez egitea erosketa, baina gure merkatu segmentu osoa kontuan hartzeko denda fisikoa ere erabiltzea erabaki dugu, eskuragarriagoa izateko.

Banaketa-kanalei dagokienez, kontzesionarioa bera eta garraio enpresa bat kontratatzea izango direla erabaki dugu. Kontzesionarioa kanal zuzena izango litzateke, eta, garraio enpresa, zeharkakoa. Kontzesionarioan erosiz gero, bertan jaso dezakete autoa, baina on-line erosiz gero, bi aukerak izango dituzte eskuragarri bezeroek: Gure kontzesionarioan jasotzea, edota garraio enpresa baten bidez bezeroak berak aplikazioa erabiliz aukeratutako parking batean jasotzea.

Bezeroarekiko harreman-guneak diren hiru kanalak (Komunikazio-kanalak, banaketa-kanalak, salmenta-kanalak) bost fasez osatuta daude: pertzepzioa, ebaluazioa, erosketa, entrega eta salmenta ondorengoa.

Pertzepzioaren fasean, interneteko eta telebistako iragarkien bidez bezeroek auto industriarekiko duten pertzepzioa aldatuko dugu, teknologia berriak eta jasangarritasuna balora ditzaten, gure enpresa eta produktura hurbiltzeko.



Ebaluazioaren fasean, gure balio proposamena bezeroei telebistako iragarkien eta interneten bidez iritsiaraziko diegu, web-orriaren eta sare-sozialen bitartez. Horrela jende gehiago erakarriko dugu. Beraz gure webgunean atal berezi bat edukiko dugu bezeroek produktua ebaluatu dezaten.

Erosketaren fasean, bi kanal nagusiak zuzenekoak izango dira, internet eta denda fisikoa, hain zuzen. Erosketa gure webgune propiotik egitea posible izango da, baina baita gure

kontzesionarioan ere. Honekin gure merkatu-segmentua kontuan hartzen dugu, pertsona helduagoei erosoagoa egingo zaielako dendan bertan erostea internetetik baino.

Entregaren fasean, kontzesionarioan bertan erosten bada, bertan hartuko dute autoa. Baina gure webgunean erosteko kasuan, bezeroak gertuen duen parkinga edo hoberen datorkion parkinga aukeratu dezake bertan entrega egiteko. Horrela, bezeroen erosotasuna kontuan bermatuko dugu.

Salmenta onderengon fasean, gure enpresaren telefonoa edukiko dute bezeroek eskuragarri, eta baita gure webgunea eta posta elektronikoa ere; zalantza, arazo edo kexak eztabaidatzeko. Hau izango da gure kanal zuzena. Arazo hauek pertsonan konpondu behar badira, erosleek kontzesionariora joateko aukera izango dute, bertako langileekin autoa konpontzen saiatzeko.

Ondorioz, gure kanalak internet, telebista, telefonoa, denda fisikoa eta garraio enpresa izango dira. Jende gazteagoa internet bidez erakarriko dugu, gure webgunetik hain zuzen ere, teknologia eskuragarriago dutelako eta arloan adituagoak direlako orokorrean. Jende helduagoa, aldiz, telebistaren bitartez erakarriko dugu, beren egunerokoan denbora asko egoten baitira honen aurrean. Bi aukera hauetaz gain denda fisiko desberdinak edukiko ditugu, erosle gazte eta helduei bertara joateko aukera emanaz autoak zuzenean begiratu eta erosteko. Autoa jasotzeko garraioa ere eskuragarri egongo da, eta, erosketa ondoren gure webgune, posta elektronikoa eta telefonora ere jo dezakete bezeroek. Gure kanalak oso eskuragarriak eta erabilerrazak izango dira, bezeroekiko komunikazioa ahalik eta errazena izan dadin. Honek, beste aldetik, bezero gehiago erakarriko ditu, gurekin harremanetan jartzea erraza izango baita bezeroek edozer behar badute.