

CANALES

El canal de comunicación empleado, es una página web en la cual los clientes tienen todo tipo de productos que quieren alquilar y poner en alquiler. La comunicación será bastante eficaz gracias a los teleoperadores de los que dispone la empresa, estos, se encontraran en la centralita física de la empresa (en ella se gestiona las llamadas con clientes, facturación...). Esta centralita no está abierta al público, es únicamente para la gestión interna de la empresa. La comunicación entre los clientes, es bastante eficaz ya que los mensajes llegan al momento y es una buena vía de comunicación.

Para la comunicación con los clientes, la propia página web tiene un apartado para que los clientes puedan comunicarse con la propia empresa. La página web, dispone de dos vías de comunicación para las posibles dudas o reclamaciones.

Una de ellas, es el teléfono. Estos están operativos de 8:00am a 8:00pm de lunes a viernes para gestiones que no sean sencillas y no puedan ser solventadas con el robot automático.

La segunda, es un robot automático. En caso de que los clientes necesiten una atención inmediata el sistema automático de comunicación se hace responsable de las posibles dudas más frecuentes gracias a un sistema robotizado que incluye la página. Este sistema ofrece atención al cliente 24 horas al día, 365 días al año.

Los clientes no tienen que preocuparse por la distribución de los paquetes gracias a que la página incluye gratuitamente la distribución en la mensualidad obligatoria, es decir, se les entregan los paquetes en la puerta de casa. Esta mensualidad, consiste en un importe que hay que pagar valorado en 10 euros mensuales para poder disfrutar de estos servicios. La propia empresa se hace responsable de que el paquete llegue en condiciones a la localidad seleccionada. En caso de extravío o problemas a la hora de la distribución, ArcelorMittal distribución, se hace cargo de los gastos y daños producidos a la hora de la distribución. Así mismo, proporcionará un 10% de descuento en la siguiente compra.



En este caso, la página web es un canal directo (sin intermediarios), basado en una fuerza de ventas propia (comerciales, ventas por internet...)

Este proyecto se promociona a través de canales informáticos como anuncios en la televisión y redes sociales. Dentro de las redes sociales, estos anuncios salen en Facebook, Instagram y Twitter. No obstante, también se promociona a través de papel como pueden ser periódicos, anuncios en la calle, en automóviles....

