

## **ACTIVIDADES CLAVE**

Cuando hablamos de actividades clave nos referimos a aquellas acciones que un negocio deberá poner en marcha para poder ofrecer su propuesta de valor.

Nuestra empresa realiza diversas actividades necesarias para entregar nuestra propuesta de valor al cliente. Dentro de ellas tenemos principalmente la venta, en la cual disponemos de atención al cliente vía telefónica, durante diez horas al día y mediante el correo electrónico disponible las veinticuatro horas del día. Asimismo, poseemos venta online en nuestra propia página web. Además, nos encargamos de transportar el producto e instalarlo donde los clientes deseen.

Otra de las actividades clave que llevamos a cabo es, la producción de nuestra alcachofa de ducha con dispensador de champú y altavoz. En primer lugar, obtenemos las alcachofas de nuestra empresa proveedora Tatay. Las trabajamos incorporando un dispensador de champú que se controla mediante un mando de control remoto.

La alcachofa la dividimos internamente en dos partes, una para el champú y la otra para el acondicionador o mascarilla. Incorporamos dos tapas en la parte superior de la alcachofa para poder introducir los productos de higiene, además en las tapas añadimos en braille donde va el champú y donde el acondicionador o mascarilla. También en los modelos con altavoz, lo incorporamos en la parte del mango de la alcachofa.

Para el control de todas las funciones de nuestro producto, creamos diferentes mandos, el primer mando dispone de dos botones, uno para dispensar champú y el otro para disponer mascarilla o acondicionador. el segundo mando dispone de cinco botones los dos primeros botones tienen la misma función que en el anterior mando, el tercer botón está conectado con el altavoz y es para apagar o encender el altavoz y los dos últimos botones están a los lados de este último el de la izquierda para bajar el volumen y cambiar y el de la derecha para subir el volumen.

En cuanto al servicio postventa, es la oferta de una buena atención al cliente después de su venta. Tiene el propósito de mantener una excelente relación con el cliente y es tan importante como ofrecer buena atención antes y durante la venta.

Ofrecemos al cliente una semana de prueba de nuestro producto, justo después desde el día de ser entregado a domicilio, o la compra en el punto de venta. En caso de no estar satisfecho con el producto, el importe del pago se le devolverá al cliente.

Nuestro producto incluye en su precio correspondiente una garantía de un año. La garantía incluye una rotura de los dispensadores, del altavoz o del mando. En caso de tener una rotura

reparable, nos encargamos del arreglo, y en caso de ser irreparable facilitamos una nueva alcachofa del mismo modelo.

También ofrecemos arreglos para los productos que están fuera de garantía. Clasificamos los daños en tres apartados diferentes:

- **Dispensadores;** dado el caso de que se rompan cualquiera de los dispensadores, se llevará a cabo el arreglo correspondiente en fábrica. El cliente, deberá contactar con nosotros ya sea vía telefónica o por correo electrónico para informarnos del problema. En cuanto al precio de la reparación puede variar dependiendo de la avería, si solo hay un dispensador estropeado, el precio se aproxima entre 8,99€ y 14,99€. En el caso de que se estropeen ambos dispensadores el precio aproximado de la avería será entre 16,95€ y 21,99€.
- **Altavoz;** si se da el caso de que se averíe el altavoz proporcionaremos un arreglo, el precio varía dependiendo de la pieza que se haya roto. El precio se aproxima entre 25,99€ y 31,95€.
- **Dispensadores y altavoces;** si la avería comprende tanto los dispensadores como el altavoz, el precio se aproxima entre 34,95€ y 44,99€.

La distribución es un elemento indispensable en el mundo de la empresa y el marketing. Con la distribución estamos haciendo referencia al conjunto de actividades desde que un producto es elaborado hasta que es comprado por el cliente final.

Nuestra empresa tiene un sistema de distribución dentro de Euskadi que consiste en entregar los productos con un plazo máximo de diez días y además si así lo desean se realiza el montaje de la alcachofa. Este trabajo lo llevará a cabo nuestro jefe de operaciones; Eneko Caballero, se encarga del transporte, el mantenimiento y la infraestructura.

Si el lugar de entrega se encuentra fuera de Euskadi, la entrega será realizada mediante la empresa seur, ya que ese servicio ha sido externalizado. El producto llegará en un plazo máximo de quince días laborables.

La promoción trata de dar a conocer un nuevo producto o los cambios en precio, calidad, tamaño de un producto ya existente, con el fin de incentivar a los consumidores a comprar nuestro producto.

Desarrollamos la publicidad de nuestros productos mediante diversos canales de promoción.

- Nos promocionamos mediante una red social: Facebook, ya que es una red social que la utilizan personas tanto mayores como más jóvenes. Mediante esta red social nos vamos a dirigir con mayor facilidad a nuestro segmento de clientes. Nuestro usuario es “alcabón empresa de alcachofas”.



- Disponemos de publicidad radial, mediante Cadena Dial. El horario en el que anunciaremos nuestro producto es de 6 de la mañana a 11 de la mañana.
- Los anuncios clasificados son anuncios que se publican en la prensa escrita para ofertar y demandar productos y servicios. Nos anunciamos por medio de los periódicos El Correo y El País.

**EL CORREO**  **EL PAÍS**