

CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIÓN

Los canales de la empresa Núcleo Unido son las vías o medios a través de los cuales la empresa se comunica, distribuye productos o servicios y se conecta con sus clientes.

Los canales de comunicación que utiliza la empresa para mantenerse en contacto con los clientes son; un chat, correo electrónico de atención al cliente, reclamaciones, o lo que necesiten y las diferentes plataformas de redes sociales.

- El chat está disponible las 24 horas y funciona con inteligencia artificial. Se despliegan las preguntas más comunes para que el cliente escoja y se responden automáticamente.
- El correo electrónico de atención al cliente lo tienen disponible para cualquier reclamación, duda o lo que necesiten.
- Las redes sociales están siempre disponibles para resolver dudas o ponerse en contacto con la empresa.

El canal de distribución que utiliza la empresa es directo (poseedor → comprador) debido a que los clientes se intercambian el artículo directamente, sin ningún tipo de intermediarios por medio, no es necesario contar con una empresa de reparto para hacer el intercambio aunque es una opción que brindamos.

El canal de venta es la propia aplicación, donde los clientes pueden hablar entre sí para, en este caso, intercambiar los objetos y productos que deseen de la manera que les resulte más cómoda, dentro de las opciones que les ofrecen, mencionadas anteriormente.

Si no existe la posibilidad de reunirse en persona, los clientes podrán contactar con Correos Express (empresa de reparto que colabora con la empresa) para que ellos les informen de dónde deberán de realizar la entrega del envío en la oficina más cercana a su domicilio.

En relación a las fases de contacto con los clientes, podemos distinguir las siguientes:

- Fase de percepción: el cliente ojea en la aplicación los productos concretos que necesita (para ello tenemos diferentes pestañas de clasificación, para facilitarles el trabajo en ese sentido), o también puede usar el buscador de la app para estrechar el cerco e intentar ir directamente a lo que necesita.
- Fase de evaluación: una vez encontrado el producto, será momento de iniciar la conversación con el otro usuario de la app que lo desea intercambiar, para así ponerse ambos de acuerdo en qué producto sería justo recibir a cambio la otra parte; además tendrán que determinar la hora y el lugar donde realizar la transacción.
- Fase de compra: en este punto quedarán ambos usuarios en el lugar y hora correspondiente, y tras comprobar que la calidad y estado de los productos a intercambiar son los detallados en la aplicación y ambos dar el visto bueno, realizarán la entrega de forma recíproca.
- Fase de entrega: los usuarios se entregarán el uno al otro los productos y se habrá dado por finalizado el intercambio con éxito.
- Fase de post-venta: tras haber realizado la transacción, cada uno de los usuarios podrán valorar la experiencia mediante un sistema de medición conformado por estrellas (de 1 a 5) en el que reflejarán su contento o descontento con cómo se ha dado todo. Éste punto es muy importante, ya que cuantos más intercambios se realicen, más notas se tendrán y se realizará una media de todas ellas, que se verá reflejada en el perfil de cada usuario. Esto es algo muy a tener en cuenta, ya que muchos clientes tendrán esa media en cuenta a la hora de elegir si desean realizar una transacción con esa otra persona o no.