

CANALES

Los canales que va a utilizar la empresa para hacer llegar los productos a los clientes son los **canales** de comunicación, de venta y de distribución. La finalidad de utilizar estos canales es que el cliente sea atendido de la mejor manera y que tenga una experiencia de calidad.

Los **canales de venta** son online a través de la página web de la empresa, el teléfono de la empresa que aparece en la web por el que las personas pueden llamar y a través de comerciales que irán de empresa en empresa.

La página web **cuenta** con diversos apartados de distintas sillas para que las personas tengan un fácil acceso a la silla que les interesa. Así mismo, al final de la página web les aparecerán distintas opciones de entrega y de comunicación y aparecerán varios comentarios de personas que hayan comprado la silla y su valoración.

Los **canales de comunicación** son el número de teléfono adherido a la web, que este da opciones para comunicarte o comprar, los anuncios publicados en revistas sanitarias en los que aparecen fotos de la silla y el número de teléfono de la empresa. Las redes sociales como Facebook/Instagram y/o Twitter donde se publican diversos post de las sillas, el asistente virtual de la web que está disponible las 24h para recibir preguntas, la publicidad por correo que es opcional y ayuda a que la persona que recibe la publicidad sea la primera en enterarse de todo y la teletienda que publicitara la silla enseñandola.

La publicidad por correo será opcional, aparece una notificación al visitar la página web para que la persona añada su correo electrónico y los bot de la empresa puedan enviar publicidad a su correo.

El mismo bot que envía la publicidad es el encargado de realizar la asistencia virtual en la web, que recomienda según las necesidades descritas por la persona.

En caso de quejas o problemas en la **post venta** la persona tendrá un plazo de 20 días hábiles (4 semanas) para hacérselo saber a la atención al cliente de Les Englobales, facilitando fotos y una llamada para explicar los problemas al personal.

La persona tendrá una encuesta para **evaluar** tanto el **servicio como la manera de entregar** (protegido etc) el producto; que se enviará al correo mediante una encuesta en la que dará a conocer su satisfacción al cliente en diversos apartados desde la salida del almacén hasta la llegada del producto.

Los **canales de distribución** de la empresa son terrestres, marítimos y aéreos. Les Englobales se ha asociado con varias empresas, para que en caso de fallo con una haya alternativas de envío con otra empresa. Además de dar la opción de tener el pedido localizado mediante mensajes sencillos y localización para que el cliente **perciba** una seguridad extra.

Les Englobales hará que el producto llegue al cliente a través de medios terrestres con rotulado de la empresa suministradora o con rótulos de Les Englobales. El producto llegará al cliente en transporte marítimo en containers y por último medio para garantizar la llegada del producto al cliente se enviará en medios aéreos más concretamente en aviones.

La empresa encargada de la distribución terrestre es FedEx principalmente, pero en caso de que esta falle será CTT Express. Los encargados de la distribución marítima son Maersk y Mediterranean Shipping Company y por último los responsables de los envíos aéreos son FedEx y UPS.

Las empresas terrestres FedEx y CTT Express realizan la entrega de los pedidos en un plazo de 2 semanas. Las empresas marítimas Maersk y Mediterranean Shipping Company en 20 días hábiles. Por último, las compañías aéreas FedEx y UPS 1 semana.

Las **entregas** se realizan en **días laborales** incluyendo las tardes y existe la opción premium de agilizar la fecha de **entrega** en **días naturales**.

Las entregas estándar suponen llegar a establecimientos con punto de entrega de paquetería y/o a domicilio, dentro de la península. En caso de solicitarlo en islas o fuera de la península se suma un recargo de 20 euros al precio final.

Las **entregas premium** se realizarán a domicilio y/o a establecimientos con punto de entrega con localizador del paquete. Elegir la entrega premium supone un recargo de 10 euros sobre el precio de la **entrega estándar**. En caso de solicitarlo en islas o fuera de la península se suma un recargo de 20 euros al precio final.