

## KANALA

Merkatuaren segmentuarengana iristeko biderik egokiena topatzea izan da gure enpresak izan duen gakoa. Horri komunikazio kanala deritzo, eta hainbat mota bereiz daitezke. Enpresaren betebeharra da hoberen datorkion kanala aukeratzea. Hasteko, kanal zuzen bat eratzea da alternatiba bat, kontsumitu beharreko zerbitzua zuzenean enpresako kideek bezeroari eskaintzean datza, bitartekaririk babe. Kudeaketa zaila izateaz ezagutzen badira ere, etekin-marjinalak handiagoak izatea ahalbidetzen du askotan eta produktu osoaren kontrola sortzen da produktua kontsumitzailearengana iristen den arte. Jarraian, zeharkako kanalak bereiz ditzakegu, produktua edo zerbitzua enpresak zuzenean bezeroari eman beharrean, bitartekari batzuk dira kontsumitu beharrekoa bezeroari iristarazteaz arduratzen direnak. Horrek eragin du etekin-marjinalak txikiagoak izateaz gain kudeaketa sinpleagoa izatea, baina produktuarekiko erabateko kontrola galtzea eragiten du.

Egoera aztertuz, eta gure enpresaren xedea kontutan izanik, gure enpresa aurrera eramatea ahalbidetuko duen kanala motza izango dela iruditzen zaigu. Gure enpresan bitartekaritza lanak egingo ditugu, hau da, bezeroak guregana etorriko dira eta haien premiak asetzeko bere ezaugarrietara hoberen egokitzen den indibidual edo enpresara bideratuko ditugu. Horrenbestez, zeharkako kanal gisa ulertuko da guk burutu nahi dugun kanal mota. Gehiago sakonduz, gure kanala motza izango da, hau da, *Pausoz, pauso!* enpresan parte hartuko dugun eragileak kontsumitzaileek, zerbitzu konkretu bat eskaintzeaz arduratuko direnek eta noski guk, hau da, enpresako langileok osatuko genuke. Horrekin esan nahi dugu, ez dela prozesu oso luze bat izango, eta beraz, nahiz eta gure zerbitzuarekiko erabateko kontrola izatea bermatzea ezinezkoa izan, eragile gutxi egongo diren horretan, eskaintzen ari diren zerbitzuaren berri jakiteko aukera izango dugu. Azken finean, kontsumitzaileen ongizatea bilatu nahi dugu guk, eta horregatik besteen jarduna nolakoa izaten ari den jakitea, zerbitzua behar bezala betetzen ari dela ziurtatzea eta horretarako beste enprekin kontaktuan jartzea ezinbestekoa da. Konfiantzazko enpresa eraikiz eta gure enpresaren jarduna sustatuz.