

CANALES



Para que nuestro producto pueda llegar a los clientes, tendrán que registrarse en nuestra página web, seleccionar el producto, añadirlo a la cesta, indicar la dirección de envío, realizar el pago junto con el coste de los costes de envío (2,95€) y en 24 horas podrían tener el producto en casa.

- Los canales de comunicación que tenemos disponibles son los siguientes:
- **Chat en vivo:** Donde el cliente puede escribir a cualquier hora del día y una inteligencia artificial le resolverá las dudas que el cliente tenga.



- **Redes sociales:** Donde, a parte de subir todas las novedades de nuestro producto, podemos responder las dudas de nuestros clientes.
- El canal de distribución es un canal corto, ya que vendemos directamente a los consumidores a través de nuestro propio sitio web, por lo tanto, el producto llega al cliente de la manera más rápida posible y sin intermediarios.
- El canal de venta es un canal de ecommerce, ya que la transacción se realiza completamente en línea, sin tener que hacer tramites en tienda física.

En cuanto a los puntos de contacto con el cliente se distinguen:

- **Percepción:** Los clientes se dan cuenta de que nuestro producto existe gracias a nuestras redes sociales donde anunciamos el producto o gracias a otra persona que lo ha comprado y lo recomienda o utiliza.
- **Evaluación:** Los clientes comparan nuestro producto con otros bastante parecidos, pero se decantan por el nuestro ya que es el más innovador del mercado.
- **Compra:** El proceso de compra es mediante nuestra página web, donde pueden pagar mediante Paypal o añadiendo su tarjeta de crédito para realizar el pedido.

- **Entrega:** La entrega se realiza en 24 horas, donde el cliente indica donde lo quiere recibir por 2,95€.
- **Post-venta:** Nuestro servicio cuenta con un servicio de reparación, en el que, llevas tu producto a reparar y te cobran el importe de la reparación, o pagas un seguro en el que asegura cualquier daño que le ocurra al balón (15€).

Nuestra principal vía de comunicación serán las redes sociales, aparte de contar también con el correo electrónico y la web.



Nuestro producto le llegará al cliente mediante un canal de distribución corto, donde el producto saldrá de nuestra fábrica y mediante una empresa de transportes le llegará al cliente en el lugar deseado.