

1ª ETAPA (PERCEPCIÓN): Canal directo: por medio de páginas web: se muestran los artículos haciendo también publicidad de ello para captar a los clientes y hacer que nos conozcan para así poder hacerles llegar una posible necesidad y una gran experiencia.

2ª ETAPA (EVALUACIÓN): Canal directo: La empresa evalúa los criterios de evaluación, la recopilación de datos sobre el desempeño de los vendedores, consiste en analizar qué tan efectivo es el proceso de compra y venta en un establecimiento para que los clientes finalicen una compra exitosamente, es decir, si se ofrece una experiencia de compra positiva que permita finalizar la transacción.

3ª ETAPA (COMPRA): Canal asociado: jornada que realiza el cliente para comprar un producto o contratar un servicio. Se puede comparar a un viaje donde el cliente pasa por varios puntos hasta llegar al destino.

4ª ETAPA (ENTREGA): Canal indirecto: procedimiento administrativo de interés público, de cumplimiento obligatorio y formal mediante el cual un servidor público obligado que concluye su función, hace entrega del despacho a su cargo al servidor público entrante,

5ª ETAPA (POST VENTA): Canal propio: Abarca todos los servicios ofrecidos después de la compra y, por tanto, también incluye la entrega e instalación de los bienes, así como la asistencia física o en línea al comprador.