

CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIONES

- **¿Cómo vais a hacer para que vuestro producto/servicio llegue a vuestros clientes?**

Lo haremos mediante publicidad en redes sociales y pegando carteles en zonas estratégicas de la ciudad, por lo que el canal de nuestro servicio será una canal de comunicación.

- Los canales son puntos de contacto con el cliente y se componen de 5 fases:

- **La percepción**

Esta primera fase es cuando un consumidor descubre el producto. Es una fase de información del usuario, y no se intenta incitar al usuario a comprar, simplemente se le informa de que hay un producto para una necesidad que este puede tener.

- **La evaluación**

La segunda fase es el momento en el que el consumidor se interesa por el producto y reflexiona sobre cómo le puede beneficiar nuestro servicio. Esta es la fase de valoración, donde el cliente investigara sobre el producto o servicio.

- **La compra**

La fase de compra es cuando el usuario ya ha tomado la decisión de compra y decide llevarla a cabo. En este proceso, tener un canal online que no ralentice o frene este proceso es importante, así como un personal que atienda las necesidades y dudas del cliente sobre el servicio y le de confianza para que utilice nuestro producto.

- **La entrega**

Esta fase es casi la más importante, donde el cliente confía en nosotros y decide utilizar nuestro servicio, nosotros le tenemos que proporcionar seguridad haciendo que nuestros productos estén en buen estado y funcionan perfectamente haciendo que esa confianza anuente y siga utilizando nuestro servicio.

- **La post-venta**

Tras una experiencia de compra satisfactoria, es posible que los clientes nos ayuden a mejorar la propia imagen de nuestro servicio y nos ayuden recomendando el producto a sus contactos como familiares, amigos, etc..., y de esta manera lograr más consumidores.