

CANALES

¿Cómo vamos a hacer para que nuestro producto/servicio llegue a nuestros clientes?

La forma de hacer llegar nuestros servicios a los clientes será enteramente por medios digitales. Se plantea la construcción de un canal propio de comunicación (una página web), que aparte de ser el propio servicio en sí, actúe a modo de espacio a través del cual los clientes y usuarios puedan conocer, adquirir y recibir el acceso al producto diseñado.

Al tratarse de un servicio digital, pensamos que unificar el espacio de compra y suscripción con el del propio uso del servicio, facilita que el usuario acceda a la plataforma.

En cuanto al proceso de adquisición, el cliente deberá seleccionar uno de los diferentes planes de suscripción, proceso mediante el cual deberá registrarse en la plataforma. Por medio de este registro, el cliente adquirirá un perfil propio en la plataforma, desde el que tendrá a su disposición la posibilidad de establecer un contacto directo de comunicación con la empresa, en caso de que sea necesario.

En lo que a la entrega del producto se refiere, una vez se ha realizado la suscripción (compra), y se ha generado el perfil correspondiente, el cliente recibe un acceso especial a la plataforma, pudiendo entre otras acciones, comenzar a desarrollar su portfolio interactivo, acceder a ofertas publicadas por empresas, o iniciar un chat con otros usuarios (acciones no disponibles para quienes accedan al servidor de forma gratuita).

Por último, se plantea un servicio de post-venta que de forma automatizada se encargue de preguntar a los usuarios por su experiencia en la plataforma, para descubrir su grado de satisfacción con el producto, así como propuestas de mejora.

