

1. Canales de Comunicación

La **comunicación** es clave para que los clientes se sientan apoyados y comprendidos desde el primer momento. Queremos que se sientan tranquilos, escuchados y que perciban nuestra marca como un aliado en su proceso.

Fase de Percepción (hacer que nos encuentren):

- **Redes Sociales (Instagram, Facebook, TikTok):** Utilizaremos estas plataformas para crear contenido cercano y emocional. Mostraremos historias reales de personas que han encontrado confianza a través de nuestras pelucas, compartiendo sus testimonios o su proceso de recuperación. Queremos que cada publicación refleje empatía, respeto y apoyo.
- **Blog en el sitio web:** Publicaremos artículos útiles y llenos de sensibilidad, como "Cómo elegir la peluca perfecta para ti", "Consejos para sentirte más cómoda durante tu tratamiento" o "Historias de esperanza y superación". La idea es que cada artículo no solo sea informativo, sino que también sea un abrazo virtual para quienes lo leen.
- **Publicidad online:** Haremos anuncios sencillos y sinceros que lleguen a las personas cuando más lo necesiten. Nada de ventas agresivas, sino mensajes que digan "Estamos aquí para ayudarte".

Fase de Evaluación (hacer que confíen en nosotros):

- **Asesoría personalizada:** Ofreceremos consultas online a través de chat o videollamadas para escuchar a nuestros clientes y ayudarles a elegir la peluca que mejor se ajuste a sus necesidades, estilos o emociones. Queremos que se sientan acompañados y comprendidos, y que sepan que no están solos en su camino.
- **Testimonios de clientes:** Mostraremos experiencias auténticas de personas que han usado nuestras pelucas, sus historias, cómo les ayudaron a recuperar confianza y cómo se sintieron al usarlas. Esas experiencias ayudarán a los nuevos clientes a sentirse más tranquilos al tomar una decisión.

2. Canales de Distribución

Para la **distribución**, queremos que el proceso sea lo más sencillo, rápido y cómodo posible, respetando siempre las necesidades de cada persona. Sabemos que cada detalle cuenta cuando se trata de un producto tan personal y sensible.

Fase de Compra (hacer que la compra sea sencilla y confiable):

- **Tienda online propia:** Tendremos una página web amigable, fácil de navegar, con imágenes claras y descripciones detalladas de cada peluca. Cada cliente podrá comprar con confianza y seguridad, eligiendo entre diferentes modelos, colores y estilos, todo sin prisas.
- **Plataformas de E-commerce** (como Amazon o Mercado Libre): Queremos que nuestros productos estén disponibles en los lugares donde las personas ya confían, facilitando el acceso para quienes prefieren comprar a través de estas plataformas.

- **Ventas a través de clínicas y hospitales:** Estableceremos alianzas con hospitales, clínicas oncológicas y organizaciones sin ánimo de lucro para que las pelucas lleguen directamente a aquellos que las necesitan, sin barreras.

Fase de Entrega (hacer que reciban las pelucas con cuidado y cariño):

- **Envío a domicilio:** Nos aseguraremos de que cada peluca se entregue con el máximo cuidado, mediante empresas de transporte confiables, que brinden un seguimiento del pedido. Sabemos lo importante que es para el cliente recibir su peluca de forma rápida y en buen estado.
- **Empaque especial:** El paquete no solo llevará la peluca, sino también un mensaje de apoyo y cariño. Queremos que el cliente se sienta valorado y que su compra sea una experiencia positiva.

Fase de Post-Venta (hacer que se sientan apoyados después de la compra):

- **Atención al cliente con empatía:** Nuestro equipo estará disponible para resolver cualquier duda, hacer ajustes si la peluca no se ajusta correctamente o incluso ofrecer sugerencias sobre cómo mantenerla en perfecto estado. El trato será siempre cercano y respetuoso.
- **Correo de seguimiento:** Después de la compra, enviaremos un correo agradeciendo por confiar en nosotros, ofreciendo recomendaciones sobre el cuidado de la peluca y preguntando si hay algo más que podamos hacer para mejorar su experiencia. Esto no solo es un gesto amable, sino una forma de crear una relación de confianza a largo plazo.

3. Canales de Venta

Los **canales de venta** son los puntos de contacto donde el cliente puede adquirir la peluca de manera fácil y cómoda, siempre con un trato humano y cercano.

Fase de Compra (hacer que la compra sea una experiencia fluida):

- **Tienda online propia:** En nuestro sitio web, el cliente podrá ver todas las opciones de pelucas disponibles, con fotos nítidas y descripciones detalladas. Ofreceremos una experiencia de compra sencilla, con un proceso de pago seguro y rápido.
- **Consultoría personalizada:** Para quienes prefieren una orientación más directa, ofreceremos una opción de consulta en línea a través de chat o videollamada, donde un experto le ayudará a elegir la mejor opción para sus necesidades.
- **Plataformas de venta como Instagram:** Ofreceremos la posibilidad de comprar directamente desde nuestras redes sociales, para quienes prefieren realizar compras de forma rápida y cómoda.

Fase de Entrega (hacer que se sientan tranquilos con el proceso de entrega):

- **Envío rápido y seguro:** Nos aseguraremos de que el paquete llegue de forma segura y en el menor tiempo posible, con un sistema de seguimiento para que el cliente pueda estar tranquilo.

Resumen de las fases con enfoque humano:

1. **Percepción:** A través de redes sociales, contenido valioso y publicidad que llega al corazón de las personas.
2. **Evaluación:** Consultas personalizadas y testimonios de personas que ya han pasado por lo mismo.
3. **Compra:** Página web sencilla y amigable, o asesoramiento directo para ayudarles a elegir lo mejor para ellos.
4. **Entrega:** Un paquete lleno de cuidado, con opciones de envío rápidas y seguras.
5. **Post-Venta:** Atención constante y cercana, para asegurarnos de que cada cliente esté feliz y se sienta apoyado.