

5. CANALES

Para llevar nuestra propuesta de valor al cliente, utilizamos una estrategia multicanal integrada que combina tecnología, flexibilidad y cercanía. Esto asegura que nuestros productos y servicios sean accesibles y que nuestros clientes puedan interactuar con la empresa de manera cómoda y eficiente.

Canales de captación y comunicación

- **Página web como centro de operaciones:**
Nuestra web no solo es un lugar para realizar compras, sino también una plataforma informativa e interactiva donde los clientes pueden:
 - Personalizar sus pedidos con herramientas fáciles de usar.
 - Consultar un blog educativo sobre diseño, sostenibilidad y uso de impresión 3D.
 - Contactar directamente con nuestro equipo de atención al cliente a través de chat en vivo o un sistema de tickets.
- **Redes sociales estratégicas:**
Utilizamos diferentes plataformas para segmentar y comunicar nuestro mensaje de manera efectiva:
 - **Instagram y Pinterest:** Mostrar ejemplos de diseños personalizados, casos de éxito e inspiración creativa.
 - **LinkedIn:** Captar la atención de empresas mediante contenido profesional y técnico relacionado con nuestras soluciones de impresión 3D.
 - **TikTok y YouTube:** Publicar videos educativos y entretenidos que expliquen nuestros procesos de diseño y cómo ayudamos a reducir el impacto ambiental.
- **Colaboraciones nacionales:**
Trabajamos con empresas y comunidades locales, no solo para expandir nuestra presencia, sino también para fomentar relaciones que refuercen nuestra visión de sostenibilidad y personalización.

Canales de distribución y venta

- **Flexibilidad en la compra:**
Ofrecemos dos opciones principales:
 - **Compra online:**
 - Nuestra web es intuitiva, con guías interactivas que ayudan al cliente a navegar y personalizar sus pedidos.
 - Ofrecemos múltiples métodos de pago seguros y flexibles.
 - **Compra en tienda física:**
 - Una experiencia personalizada donde los clientes pueden interactuar directamente con nuestro equipo experto, ver ejemplos de productos y recibir atención inmediata.
- **Opciones de entrega:**
- **Envíos a domicilio:** En el caso de que nuestros clientes deseen un reparto a domicilio, el paquete se entregará perfectamente protegido, con total seguridad. El

cliente lo recibirá en una caja precintada y acolchada para que el producto no sufra daños durante el trayecto.

El paquete será entregado por un repartidor, que se asegurará de que el paquete sea recibido perfectamente y entregado a la dirección y persona correcta.

En caso de que el cliente no se encuentre en su domicilio a la hora de la entrega, tratará de contactar con él vía telefónica para llegar a un acuerdo de qué hacer con el paquete, entregarlo a otra dirección, dejarlo de todos modos, o llevárselo de nuevo y volver en otro momento, siempre priorizando la voluntad del cliente.

Además, el cliente podrá acceder a la dirección del paquete, para ver por dónde va éste en cada momento de la entrega.

- **Recogida en tienda:** En el caso de que nuestros clientes deseen comprar físicamente en las tiendas, obtendrán sus productos en primera mano. Nuestros dependientes, serán los responsables de cobrarle el producto en caja, y asegurarse de que el producto que el cliente se lleva esté completamente en perfecto estado para ser vendido. El cliente recibirá un ticket, para en caso de que el producto no sea como desee poder obtener el reembolso o solicitar la devolución del producto.

Actualmente las redes sociales son el mejor medio y el más eficiente para hacer llegar a las personas una idea, noticia o novedad. La sociedad está muy actualizada hoy en día respecto a las tecnologías, lo que nos permite llegar a un mayor público o audiencia

Postventa y fidelización

- **Servicio postventa proactivo:**
Tras cada compra, ofrecemos atención al cliente personalizada a través de nuestra web, correo electrónico o presencialmente en tienda. Garantizamos soluciones rápidas en caso de devoluciones, reembolsos o problemas con los productos.

Independientemente del modo de compra, se podrá hacer la devolución o reembolso del producto de ambas formas.

- **Fidelización:**
Implementamos un programa de recompensas por compras recurrentes y valoraciones de productos. Los clientes pueden acumular puntos que se traducen en descuentos o servicios exclusivos.

Innovación tecnológica en los canales

Aplicación móvil: Estamos desarrollando una app donde los clientes podrán personalizar sus pedidos, hacer seguimiento en tiempo real y recibir notificaciones sobre ofertas y nuevos lanzamientos.

Asistencia virtual 24/7: Un chatbot en nuestra web para resolver dudas básicas en tiempo real y redirigir a nuestro equipo de soporte cuando sea necesario.

Nuestra estrategia de canales no solo se centra en llegar a nuestros clientes, sino en ofrecerles una experiencia fluida, accesible y personalizada. Con un enfoque omnicanal, logramos que cada punto de contacto refuerce nuestra propuesta de valor, generando

confianza y fidelidad. Así, garantizamos que tanto empresas como particulares encuentren soluciones a sus necesidades de manera cómoda y eficiente, mientras promovemos nuestra visión de sostenibilidad e innovación.