

KANALAK

Gure proiektua merkatu-segmentuetara helarazteko eta gure balio-proposamena zabaltzeko, kanalen estrategia erabiltzen dugu. Kanalen bidez, bezeroek gure produktuak eta zerbitzuak ezagutzen dituzte eta horiek eskuratzeko aukera izan dezakete. Hasierako komunikazio-kanalean, bezeroek gure markaren eta zerbitzuaren lehenengo irudia jasotzen dute.

Horretarako, gure webgunea, sare sozialak (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter) eta bestelako plataformak erabiliko ditugu, bezeroek gure balio-proposamena eta zerbitzuen abantailak ezagutu ditzaten. Horrela, bezeroek informazio argia eta erakargarria jasoko dute, baita sentsibilizazio-kanpainak ere, gure zerbitzuen balioaren eta beharraz jabetzeko.

Hurrengo fasean, WAMU enpresak **zerbitzuak espazio batean** emango ditu eta **hitzordua** da bezeroek zerbitzua jasotzeko modu nagusia. Horrela, bezeroengana helarazteko eta balio-proposamena banatzeko kanal estrategikoak erabiliko ditugu:



KOMUNIKAZIO KANALAK

- **Webgunea:** Gure webgunean zerbitzuen informazioa eta **hitzordua egiteko aukera** eskaintzen da. Bezeroek espazioaren eskuragarritasuna eta zerbitzuaren deskribapena ikusiko dute, baita hitzordua finkatzeko pausoak.

- **Sare sozialak (Facebook, Instagram, LinkedIn):** Gure zerbitzuen berri emango dugu, bezeroei **hitzordua** hartzeko gonbita eginez eta garrantzitsuenak diren ezaugarriak nabarmentzen.

BANAKETA LANAK

- **Online Plataforma:** Bezeroek **webgunean edo aplikazioan** hitzordua hartu ahal izango dute. Horrela, **bezero-segmentu guztietara** iritsi nahi dugu, eta espazioan zerbitzuak eskaintzea errazteko aukera.
- **Zuzenean, telefono edo posta elektronikoaren bidez:** Bezeroek telefonoz edo mezu elektroniko bidez informazioa jasotzeko eta hitzordua finkatzeko aukera izango dute.

SALMENTA-KANALAK

- **Hitzorduen Sistema:** Hitzordua egiteko bezeroak **online bidez** edo **telefono bidez** salmenta egingo du, zerbitzuaren ordutegia eta prezioarekin bat etorriz.
- **Zuzenean Salmentak:** Espazioan zuzenean zerbitzuak eskainiko dira, baina bezeroek hitzordua lehenago finkatu behar dute.
- **Bezeroarekiko Harreman-guneak:**

Gure **harreman-guneak** hitzordua eginda emango dira, eta hurrengo bost fase hauetatik pasatuko dira:

1. **Pertzepzioa:** Bezeroak sare sozialen edo webgunearen bidez gure zerbitzuez jabetzen dira, eta hitzordua egiteko sistema deskubritzen dute.
2. **Ebaluazioa:** Bezeroak zerbitzua eta hitzordua aztertzen ditu, online plataforma edo telefono bidez zalantzak argitzen ditu.
3. **Erosketa:** Bezeroak hitzordua finkatzen du online edo telefono bidez, eta zerbitzuaren prezioa eta ordutegia onartzen ditu.

4. **Entrega:** Zerbitzuak **espazio fisiko batean** emango dira, bezeroak hitzordua finkatu eta bertara joango denean.
5. **Salmenta ondorengoa:** Hitzordua amaitutakoan, bezeroari jarraipen zerbitzua eta laguntza eskainiko diogu, esperientzia hobetzeko.

Horrela, WAMUk **kanal fisikoen eta digitalen bidez** bezeroari zerbitzua helaraziko dio, **hitzordua** hartu eta **espazio fisikoan zerbitzua jasotzeko** aukera emanaz, bezeroaren beharrak modu pertsonalizatuan asetuz.

Laburbilduz, gure **komunikazio-kanalak, banaketa-kanalak, salmenta-kanalak eta bezeroarekiko harreman-guneak** elkarren osagarri dira, eta bakoitzak bere fasea eta helburua betetzen du. Fase horiek (pertzepzioa eta ebaluazioa) bezeroei zerbitzu egokia, pertsonalizatua eta eraginkorra eskaintzea ahalbidetzen dute. Horren bidez, gure balio-proposamena bezero-segmentu guztietara helarazten dugu.