



ikastolenelkartea

ASSA IKASTOLA

*Assa Ikastola
2024-2025 ikasturtea
Batxilergo 2: Ekonomia
Canvas eredu - Kanalak*

KANALAK

Komunikazioa funtsezkoa da harreman sendoak izateko eta eskaintzen dugun balioa transmititzeko. Hainbat kanal erabiltzen ditugu, segmentu bakoitzaren ezaugarrien eta lehentasunen arabera. Kanal digitalak erabiltzen ditugu, hala nola sare sozialak, non ikasle, eskola eta enpresa txikientzako promozioak, produktu eta eduki hezitzaileak argitaratzen ditugun. Instagramen edo Facebooken kanpainak erabiltzen ditugu, segmentu gazte eta teknologikoagoak erakartzeko. Posta elektronikoa eta buletinak ere erabiltzen ditugu, eskolei eta enpresei informazio pertsonalizatua bidaltzeko, hala nola deskontu bereziak funtsezko denboraldietan, eskola-zikloaren hasiera edo urte fiskalaren amaiera bezalako momentuetan. Web-plataforma edo aplikazio bat ere eskaintzen dugu, autobusen erreserbak, materialen eskaerak eta promozio pertsonalizatuak kudeatzeko atari bat eskaintzeko.

Gainera, kanal tradizionalak ere erabiltzen ditugu bezeroekin harremanetan egoteko. Gure bulegoetan edo dendetan aurrez aurreko arreta eskaintzen dugu, non bezero tradizionalak, hala nola eskola edo enpresek, aholkularitza zuzena jasotzeko aukera dute. Bisita komertzialak ere egiten ditugu, hezkuntza-erakundeekin edo korporazioekin zuzenean harremanetan jartzen diren ordezkariak, pakete pertsonalizatuak aurkezteko. Elkarrekintza etengabea ere garrantzitsua da, inkestak eta atzeraelikadura biltzen ditugu, gure eskaintza bezeroen benetako beharretara egokitzeko. Saldu osteko laguntza ere eskaintzen dugu, zerbitzuaren ondorengo jarraipena eginez, gogobetetasuna ziurtatzeko eta harremana sendotzeko.

Proposamenaren balioa bezero-segmentu bakoitzean banatzen dugu, eskaintzen ditugun onurak ulertu eta aprobetxatzen dituztela ziurtatuz. Familiak eta ikasleak segmentuaren kasuan, eskaintza eskusiboak eskola-tresnetan eta familia-edo eskola-jardueretarako garraio-paketeetan oinarritzen da. Banaketa sare sozialetan eta denda fisikoetan egiten da, kanpaina digitalak sare sozialen bidez eta sustapenak denda fisikoetan erabiliz. Halaber, aurrez armatutako paketeak, deskontuekin, materialak eta garraio-zerbitzuak erostea errazteko erabiltzen dira, bezeroei esperientzia eroso eta praktikoa eskaintzeko.

"Gazte Aurrezkiak" programako produktuak eta zerbitzuak bezero-segmentu desberdinetara eramateko, banaketa fisikoko, digitaleko eta pertsonalizatuko estrategien konbinazio bat erabili dugu, gure bezeroen ezaugarri espezifikoetara egokituta, hala nola, eskolak, enpresak eta familiak. Jarraian, estrategia horietako bakoitza gure enpresaren testuinguruan nola inplementatuko dugun zehaztuko dut:

Banaketa fisikoa

Banaketa fisikoa funtsezkoa da ohiko erosketa-esperientzia nahiago duten edo zuzeneko aholkularitza behar duten bezeroengana iristeko. "Gazte Aurrezkiak" programan, gure produktuak eta zerbitzuak eskola eta enpresetatik gertu estrategikoki kokatutako denda fisikoetan eskainiko ditugu, eskolako eta bulegoko materialak eta txangoak edo ekitaldiak egiteko autobusak alokatzeko eskaintza erraztuz. Bezeroek produktuak ikusteko, material



egokiei buruzko aholkularitza jasotzeko edo autobusen alokairua modu pertsonalizatuan kudeatzeko espazio bat eskaintzeko diseinatuta egongo dira denda horiek. Gainera, denda fisikorik ez dugun eremuetan, tokiko banatzaileekin elkarlanean arituko gara, "Gazte Aurrekiak" produktuak elkarteko dendetan eskuragarri egon daitezen, estaldura handiagoa ziurtatuz.

Banaketa digitala

Banaketa digitala gure estrategiaren funtsezko atala izango da, eta, horri esker, ikusle gehiagorengana iritsi ahal izango gara eta online erosteko ohituretara egokitu ahal izango gara, batez ere erosketak etxetik eroso eta azkar egin nahi dituzten ikasle, guraso eta enpresen artean. Gure web-plataformaren bidez, produktu-sorta zabala eskainiko dugu, hala nola eskola-materialak eta bulegoko hornidurak, baita ekitaldietarako edo txangoetarako autobusen alokairua kudeatzeko aukera ere. Bezeroek produktuak aukeratu eta erosi edo zerbitzuak erreserbatu ahal izango dituzte, modu erraz eta azkarrean, online ordaintzeko eta etxera eramateko aukerekin.

Eskaera pertsonalizatuak eta zuzenak

Eskaera pertsonalizatuak banatzea funtsezkoa da gure bezero-segmentuen behar espezifikoak erantzuteko, hala nola, eskolak eta enpresak, neurritan egindako produktuak edo zerbitzuak behar baitituzte. "Gazte Aurrekiak"-en, eskaera pertsonalizatuaren sistema bat eskaintzen dugu gure online plataformaren bidez, non eskolek beren beharren arabera eskolarako materialen eskaerak konfiguratu ditzaketen, ikasturterako behar duten produktu kopurua eta mota aukeratu. Gainera, enpresek bulegoetako hornidura-eskaerak pertsonalizatu ditzakete, eta ekitaldi korporatiboetarako edo jardueretarako autobusen alokairua kudeatu. Entrega erregularrak behar dituzten bezeroentzat (eskolak edo bulegoak, adibidez), harpidetza-sistema bat ezarriko dugu, bezeroek behar dituzten produktuak aldizka jaso ahal izan ditzaten, hala nola eskolako materialak edo behin eta berriz egiten diren txangoetarako autobus-aloairuak. Eskaera horiek zuzenean bidaliko dira eskoletara, bulegoetara edo etxetara, bezeroaren lehentasunaren arabera, eta ziurtatuko da haien produktuak edo zerbitzuak unean-unean eta haien beharretara egokituta jasotzen dituztela.

Teknologia maite dutenentzat kanal digitalak, sare sozialak eta aplikazio mugikorak erabiltzen ditugu. Teknologia maite dutenak lineako erosketen erosotasuna eta interakzio digitala nahiago duten erabiltzaileak dira. Segmentu horrek plataforma teknologikoen bidez zerbitzuak eskuratzeko erraztasuna eta eraginkortasuna balioesten ditu. Beraz, talde honetara iristeko kanal onenak hauek dira: web plataforma, gure online dendaren bidez, eskolako materialak, bulegoko hornigaiak eta autobusen alokairua erraz kudeatzeko aukera izango dute. Sare sozialak, Instagram, Facebook, Twitter eta TikTok bezalako plataformak erabiliko ditugu bezeroekin elkar eragiteko, promozioak eskaintzeko, eduki garrantzitsuak argitaratzeko eta lehiaketa edo inkesten bidez parte-hartzea sustatzeko. Mugikorrerako aplikazioa, app bat garatuko dugu, bezeroei aukera emango diena beren eskaerak kudeatzeko, autobusak alokatzeko erreserbak egiteko eta promozio eskusiboetara sartzeko. Publizitate digitala, zuzendutako publizitate kanpainak egingo ditugu Google Ads, Facebook



Ads eta LinkedIn plataformetan, publiko jakin batengana iristeko, hala nola ikasleen gurasoengana eta enpresa txikietara.

Tradizionalentzat, denda fisikoak edo aurrez aurreko komunikazioa erabiltzen ditugu. Bezero tradizionalak, hala nola harreman pertsonala eta erosketa zuzeneko esperientzia nahiago duten eskola eta enpresek, aurrez aurreko zerbitzua eta aholkularitza pertsonalizatua baloratzen dute. Talde honentzat, hauek dira kanalik onenak: denda fisikoak, denda fisikoak izango ditugu kokapen estrategikoetan, hezkuntza- eta enpresa-komunitateetatik gertu, bezeroek produktuak ikusi eta ukitu ahal izan ditzaten, arreta pertsonalizatua jasotzeaz gain. Ordezkarikomertzialak, erakunde handien kasuan, eskolak edo enpresak kasu, ordezkarikomertzialak giltzarri izango dira. Haiek arduratuko dira aurrez aurreko bisitak egiteaz, neurritara egindako zerbitzuak eskaintzeaz eta materialak edo garraio-zerbitzuak aukeratzean aholku emateaz. Telefono bidezko edo hitzordu bidezko arreta, telefono bidezko edo hitzordu bidezko bezeroarentzako arreta-zerbitzuak eskainiko ditugu, zalantzak argitzeko edo eskaera bereziak modu zuzenago eta pertsonalizatuagoan egiteko.

Bezero eksklusiboentzat, zuzeneko banaketa edo harreman pertsonalizatuak erabiltzen ditugu. Bezero eksklusiboentzat, hala nola hezkuntza-erakunde handientzat edo konponbide pertsonalizatuak behar dituzten enpresentzat, funtsezkoa da zuzeneko harremana eta neurritara egindako zerbitzua. Hauek dira segmentu horretarako kanalik onenak: zuzeneko banaketa, zerbitzu eksklusibo eta pertsonalizatuak eskainiko ditugu gure aholkulari sarearen bidez, eta horiek eskaera handiak edo errepikariak kudeatuko dituzte, bezero bakoitzarentzat soluzio espezifikoak diseinatzuz, hala nola materialak eta garraioa barne hartzen dituzten pakete integralak. Kontsulta pertsonalizatuak, zuzeneko aholkularitza pertsonala emango dugu aurrez aurreko bileren edo bideo-deien bidez, bezeroek behar dutenari buruzko gomendio zehatzak jaso ditzaten ahalbidetuz, bai materialak hornitzeko, bai ekitaldietarako autobusak alokatzeko. Fidelizazio-programa eksklusiboak, bezero eksklusiboek onura bereziak lortu ahal izango dituzte, hala nola deskontu gehigarriak, lehentasunezko arreta eta zerbitzu pertsonalizatuak, hala nola ekitaldi korporatiboetarako edo eskola-jardueretarako garraioa. Plataforma pribatuak, bezero batzuentzat, plataforma eksklusibo bat eskainiko dugu, non zure eskaera eta erreserba guztiak kudeatu, aholkularitza zuzena jaso eta eskaintza pertsonalizatuak modu errazean lortu ahal izango dituzun.

"Gazte Aurrezkiak" egitasmorako, banaketa-kanal bakoitzaren eraginkortasuna eta osagarritasuna funtsezkoak dira bezeroari esperientzia koherentea eskaintzeko eta errentagarritasuna maximizatzeko. Kanal bakoitzak bat etorri behar du bezero-segmentuen itxaropenekin, eta horrek ziurtatzen du estrategia orokorra eraginkorra izatea eta emaitzak hobetzeko doitu ahal izatea.

Kanal digitalak, hala nola web-plataforma, sare sozialak eta aplikazio mugikorak, oso eraginkorrak dira erosotasuna eta efizientzia bilatzen duten bezero-segmentuetara iristeko. Ikasleek, gurasoek eta enpresa txikiek, adibidez, nahiago dute erosketak beren gailuetatik egin, eta erraz eskura ditzakete gure produktuak eta zerbitzuak kanal horien bidez. Kanal



digitalen eraginkortasuna audientzia zabala erakartzeko eta erosketa azkarreko eta zuzeneko esperientzia eskaintzeko gaitasunean nabarmentzen da. Gainera, kanal digitalak elkarren osagarri dira, eta horrek aukera ematen du bezeroarentzat esperientzia arina sortzeko. Adibidez, sare sozialek gure web plataformara trafikoa erakar dezakete, eta aplikazio mugikorrek aukera emango du eskariak eta erreserbak edozein unetan kudeatzeko, eta horrek komenigarritasuna areagotzen die erabiltzaileei. Kanal horien errentagarritasuna handia da, kostu txikia baitute denda fisikoekin alderatuta. Hala ere, garrantzitsua da gure estrategia digitala doitzea, hala nola publizitate-kanpainak optimizatzea eta plataformako erabiltzaile-esperientzia hobetzea, eraginkortasuna eta errentagarritasuna maximizatzeko.

Bestalde, ohiko bideak (denda fisikoak, aurrez aurreko arreta eta bisita komertzialak) eraginkorrek dira oraindik zuzeneko interakzioa nahiago duten bezeroentzat. Bezero-segmentu horrek, batez ere eskolek eta enpresa handienek, aholkularitza pertsonalizatua jasotzeko eta produktuak ikusteko aukera baloratzen du erosketa bat egin aurretik. Denda fisikoek aukera ematen diete bezeroei eskolako eta bulegoko materialak ikusi, ukitu eta aukeratzeko, eta, horrez gain, autobusen alokairua modu pertsonalizatuan kudeatzeko. Bisita komertzialak ere funtsezkoak dira erakunde edo enpresa handiei neurritik egindako konponbideak eskaintzeko. Ohiko kanalek inbertsio handiagoa eskatzen dute azpiegiturari eta langileei dagokienez, baina oso errentagarriak izan daitezke egoki erabiltzen direnean, batez ere funtsezko bezeroekin harreman estuak sortzen dituztelako. Errentagarritasuna maximizatu egiten da denden kokapenak optimizatzean eta bisita komertzialak potentzial handiena duten bezeroei zuzentzen zaizkiela ziurtatzean.

Bezero eksklusiboentzat, hala nola hezkuntza-erakunde handientzat edo produktu edo zerbitzu guztiz pertsonalizatuak behar dituzten enpresentzat, zuzeneko banaketarako kanalak eta harreman pertsonalizatuak funtsezkoak dira. Zuzeneko banaketak aukera ematen du irtenbide espezifikoak eskaintzeko, hala nola eskola-materialak eta ekitaldi edo txangoetarako garraioa konbinatzen dituzten pakete integralak. Harreman pertsonalizatuak, hala nola zuzeneko aholkularitzak eta leialtze-programa eksklusiboak, ziurtatzen dute bezero horiek lehentasunezko tratua eta onura gehigarriak jasoko dituztela. Kanal horiek denbora eta baliabide aldetik inbertsio handiagoa eskatzen badute ere, epe luzeko errentagarritasuna handia izan daiteke, fidelizazioa eta epe luzeko kontratuak direla eta. Balio erantsi handia eskaintzen duten pakete eksklusiboak diseinatzea da gakoa, eta bezero horiek inbertsioa justifikatzen duen arreta maila jasotzen dutela ziurtatzea.

Funtsezkoa da kanalen arteko koherentzia bermatzea, bezeroari esperientzia uniforme eskaintzeko. Kanal guztietan mezu koherentea mantenduz lortzen da hori, eta sustapenak eta eskaintzak berdinak izango direla ziurtatuz, bezeroak zer kanalen bidez jarduten duen kontuan hartu gabe. Halaber, garrantzitsua da bezeroak kudeatzeko tresnak (CRM) integratzea, bezeroen interakzioak arakatzeko eta harreman-puntu guztietan esperientzia pertsonalizatua eskaintzeko. Horrek bermatuko du bezeroak arreta sendoa eta kalitatezkoa jasoko duela, enpresarekin nola komunikatzen den kontuan hartu gabe.

Estrategia doitzeko eta errentagarritasuna maximizatzeko, kanal digitaletako inbertsioa optimizatu behar dugu, publizitate zuzendua eta web-plataformako eta aplikazio mugikorrek erabiltzaile-esperientzia hobetuz. Kanal fisikoei dagokienez, garrantzitsua da



dendak leku estrategikoetan kokatuta daudela ziurtatzea, eta bisita komertzialak diru-sarrera errepikariak sortzeko potentzial handiena duten bezeroengan zentratzea. Azkenik, kanal eskusiboak indartu behar dira, bezero instituzionalentzako pakete pertsonalizatuak sortuz eta zerbitzu bikaina jasotzen dutela ziurtatuz.

Kanalen antolaketa eta kudeaketa estrategikoa funtsezkoa da edozein enpresak arrakasta izan dezan; izan ere, komunikazio- eta banaketa-kanal eraginkorrak funtsezkoak dira bezeroen gogobetetzea hobetzeko eta negozioaren helburu estrategikoak lortzen laguntzeko. "Gazte Aurretsiak" ekimenaren kasuan, gure banaketa eta komunikazio kanalak egoki kudeatzeak aukera ematen digu gure bezero segmentu ezberdinetara modu eraginkorrean iristeko eta, aldi berean, bezeroaren esperientzia optimizatzeko.

Komunikazio-kanal eraginkor batek, bezeroarekiko interakzioa errazteaz gain, kontsumitzaileen beharrak eta itxaropenak behar bezala ulertu eta artatuko direla bermatzen du. Web-plataforma bat ezartzean, sare sozialak eta aplikazio mugikorrak aprobetxatzean, eta denda fisikoak eta arreta pertsonalizatua eskaintzean, gure bezeroek gure produktu eta zerbitzuak modurik egokienean eskuratu ahal izatea bermatzen dugu. Kanal-aniztasun horrek esperientzia koherentea eta erraza ematen dio bezeroari, eta zerbitzu-kalitate bera jasotzen dutela ziurtatzen du, enpresarekin elkarreraginean nola jarduten duten alde batera utzita.

Gainera, banaketa-kanal eraginkorrek aukera ematen digute bezero teknologikoenengana kanal digitalen bidez iristeko, eta, aldi berean, ikuspegi pertsonalagoa nahiago duten bezero tradizionalenen lehentasunak asebetetzen ditugu. Bezero eskusiboentzat, zuzeneko banaketa eta harreman pertsonalizatuak funtsezkoak dira, eta horrek, bezeroaren leialtasuna handitzeaz gain, jasotzen dituzten produktu edo zerbitzuekin guztiz pozik daudela ziurtatzen du.

Kanal horiek behar bezala integratzea funtsezkoa da negozioaren helburu estrategikoak lortzeko, hala nola hazkunde jasangarria eta merkatuaren hedapena. Kanalen eraginkortasunari esker, kostuak murriztu, bezeroen fidelizazioa hobetu eta, azken batean, errentagarritasuna handitu dezakegu. Esperientzia arina eta kalitate handiko zerbitzua eskaintzen ditugu harremanetarako puntu guztietan, eta, hala, bezeroaren gogobetetasuna sustatzen dugu. Horrek gomendioak, erosketa errepikariak eta marka-irudi hobea ematen ditu.