

- Canales de distribución y comunicaciones

Para que HelpYou pueda alcanzar a sus segmentos de mercado y satisfacer sus diversas necesidades, hemos diseñado una estrategia basada en canales eficaces que abarcan desde la comunicación inicial hasta la postventa.

Canales de Comunicación

1. Publicidad Digital

Utilizaremos plataformas digitales como redes sociales (Facebook, Instagram, y TikTok) para llegar a personas jóvenes y adultos, así como campañas en Google Ads para captar clientes que buscan servicios de entrega específicos.

2. Colaboraciones con Organizaciones Comunitarias

Estableceremos alianzas con centros de asistencia social y organizaciones dedicadas a personas mayores, promoviendo nuestros servicios a través de eventos locales, folletos, y charlas informativas.

3. Página Web y Aplicación Móvil

Una plataforma web intuitiva y una aplicación móvil serán los principales puntos de contacto, permitiendo que los clientes conozcan el servicio, realicen consultas y hagan pedidos.

4. Atención al Cliente Directa

Disponemos de un canal telefónico y de correo electrónico para atender solicitudes de información y resolver dudas, especialmente para clientes menos familiarizados con las herramientas digitales, como personas mayores.

5. Marketing de Recomendación

Nos haremos mas conocidos poco a pocogracias a descuentos por recomendación y valoraciones positivas en plataformas digitales, diciendo a los clientes satisfechos a decir lo bueno de nuestros servicios.

Canales de Distribución

1. Red de Transportistas Especializados

La entrega será gestionada a través de transportistas propios y externos que cuenten con vehículos adecuados para trasladar productos grandes o pesados.

2. Entregas locales

Enfocaremos las operaciones inicialmente en áreas urbanas, garantizando un tiempo de respuesta rápido y eficiente para clientes en estas zonas.

3. Entrega Programada y Personalizada

Permitiremos a los clientes agendar entregas en horarios convenientes, adaptándonos a sus necesidades específicas y asegurando flexibilidad en el servicio.

4. Seguimiento en Tiempo Real

Los clientes podrán rastrear su entrega a través de la aplicación o el sitio web, brindando transparencia y tranquilidad durante el proceso.

Canales de Venta

1. Plataforma Online

La página web y la aplicación móvil permitirán a los clientes explorar el servicio, conocer precios, y contratar entregas de manera sencilla y accesible.

2. Puntos de Venta Asociados

Trabajaremos con comercios locales y minoristas que necesiten servicios de entrega para sus clientes, generando un flujo constante de pedidos desde estos socios comerciales.

3. Atención Directa por Teléfono

Permitiremos realizar pedidos directamente a través de una línea telefónica, facilitando el acceso a personas mayores o con limitaciones tecnológicas.

4. Promociones y Descuentos

Ofreceremos promociones especiales en fechas estratégicas para fomentar la prueba del servicio y captar nuevos clientes.

Fases de los Canales

1. Percepción

Aumentaremos la visibilidad de HelpYou mediante campañas digitales, folletos en organizaciones locales y recomendaciones de clientes actuales.

2. Evaluación

Proporcionaremos herramientas claras como simuladores de precios, ejemplos de casos de éxito, y opiniones de clientes para ayudar a evaluar nuestro servicio.

3. Compra

Facilitaremos un proceso de contratación sencillo y rápido en nuestra aplicación, página web o mediante atención telefónica.

4. Entrega

Garantizamos una experiencia óptima con entregas puntuales, seguimiento en tiempo real y comunicación constante.

5. Postventa

Ofreceremos encuestas de satisfacción, atención a reclamaciones, y beneficios como descuentos en pedidos futuros para fomentar la fidelización.

Con esta estrategia, HelpYou asegura que su propuesta de valor llegue de manera efectiva a sus diferentes segmentos de clientes, fortaleciendo la experiencia desde el primer contacto hasta la postventa.