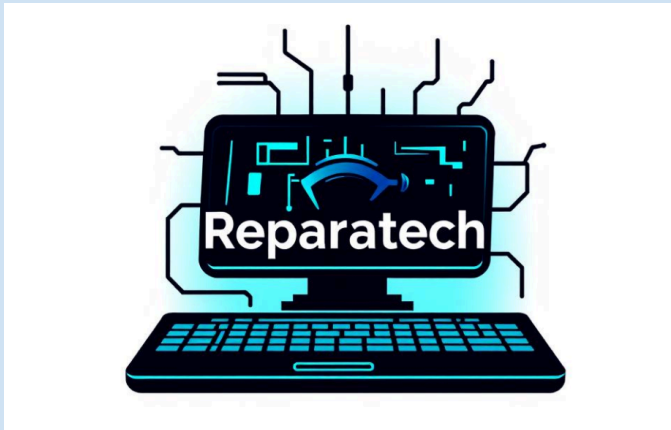


NOMBRE:

Reparatech

SLOGAN:

“Tecnología para todos sin romper tus bolsillos”

LOGO:**CONTEXTO SOCIAL:**

Hoy en día, se nos suelen estropear los aparatos electrónicos y tenemos que llevarlos a arreglarlos a locales donde los precios son excesivamente altos. Además, algunas personas no tienen los recursos suficientes para poder pagarlos.

1.- PROPUESTA DE VALOR

Ayudamos a clientes de cualquier edad a arreglar sus aparatos electrónicos(móviles, tablets u ordenadores) sin necesidad de gastar una cantidad de dinero excesiva al ofrecer un local en el cual ellos mismos podrán arreglar sus aparatos dañados con las herramientas necesarias que nosotros les proporcionaremos. Además, en todo momento tendrán la ayuda de una persona que en caso de dudas les ayudará. Por otro lado, se podrá utilizar la tienda como servicio de reparación habitual, llevando el dispositivo roto para que un profesional lo repare, pero con un coste mayor.

1.1.- PROBLEMA/NECESIDAD

Hoy en día, arreglar los aparatos electrónicos tiene un coste muy alto y excesivo que algunas personas por diferentes razones no se pueden permitir. El verdadero problema no es arreglarlo en sí, sino el elevado coste que tiene la mano de obra lo cual hace que el coste total de la reparación sea muy alto.

1.2.- SOLUCIONES

La solución es crear una tienda donde se ayude a las personas a reparar sus dispositivos electrónicos por sí mismos. Allí encontrarán los materiales necesarios para reparar sus aparatos electrónicos a través de un informático que les dotará de ayuda en todo momento, ahorrando así la mano de obra.

1.3.- VENTAJA DIFERENCIAL

Lo que nos diferencia de las demás empresas es que como hemos mencionado anteriormente es más económico además de ofrecer un servicio más cercano a nuestros clientes, proporcionándoles a un profesional para facilitarles la solución de su problema.



2.- SEGMENTO DE LOS CLIENTES

Nuestra empresa al trabajar con aparatos electrónicos necesita tener cierta capacidad de entendimiento y destreza por lo que nos centramos en todos los géneros pero sobre todo en personas jóvenes y de mediana edad, ya que, se necesita cierta facilidad e interés en las nuevas tecnologías.

La comunicación con el cliente sería directa, transaccional y personalmente. Para atraer a los clientes, hemos pensado que todo el mundo busca precios más asequibles, así que nuestro servicio marcará diferencia con los demás locales de arreglos tecnológicos. Además aumentarán sus destrezas arreglando nuevas tecnologías.

Por otra parte, lo importante es mantener (fidelizar) a los clientes y la mejor opción es mantener una relación cercana con cada uno de ellos, a través de los precios y dándoles soluciones a sus necesidades y un trato bueno y agradable de cada uno de los trabajadores. Con ello nuestros ayudantes les darán instrucciones para poder solucionar sus problemas sin que les cueste mucho la mano de obra. Además de mantener a los clientes lo más importante es atraer a nuevos clientes.

Nuestra mayor baza será el buen trato a nuestros clientes, que saldrán altamente satisfechos con la ayuda recibida en la resolución de su problema, y gracias al “boca-oreja” lo comentarán con sus amig@s. De esta manera, verán que con nuestra ayuda habrán podido reparar su móvil sin necesidad de pagar mucho por ello.



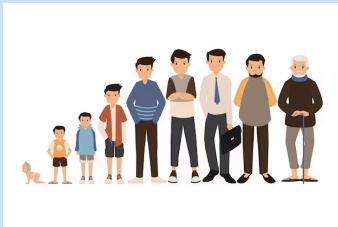
3.- CANALES: (estrategia de comunicación)

Nuestra principal fuente de comunicación es la tienda física, donde los posibles clientes pueden venir a informarse y a reparar sus dispositivos. Por otro lado, también daremos información por nuestras redes sociales, como pueden ser Instagram, Tik Tok... Y por último, está la vía telefónica donde se puede llamar y preguntar todo tipo de información y está abierta desde la 12:00 hasta las 20:00.



Telf: **692 845 222**

Vamos a utilizar un lenguaje inclusivo para que sea entendible para todo tipo de personas tanto personas de la tercera edad como niños y demás.



Tendremos distintas entidades proveedoras que nos ayudarán al crecimiento de nuestra empresa mundialmente pero la más importante y destacada de ellas sería **Amazon**, ayudándonos con los materiales necesarios para llevar a cabo nuestro proyecto. Queremos canales de comunicación para conectarnos con los consumidores de forma rápida, así dar a conocer nuestro servicio y generar interés alrededor de nuestra empresa.

5. RECURSOS CLAVE

Para comenzar, necesitamos una financiación para comprar todos los materiales, tienda, personal... Además, tendríamos que ir anunciando por redes sociales nuestra apertura y lo que vamos a hacer. Aparte de los materiales físicos, necesitamos personal, el cual estará especializado en lo tecnológico para que podamos arrancar nuestro trabajo. Ellos se encargaran de ayudar a los clientes a reparar sus aparatos electrónicos.

Lo más importante, como ya hemos mencionado, necesitaríamos a personas especializadas en aparatos electrónicos. Por otro lado, estarían los encargados de la página web y redes sociales, Y por último, las personas encargadas de administrar el trabajo, atendiendo las llamadas telefónicas, en el mostrador, que lleve las cuentas... Aparte de estos trabajadores ya mencionados, tendríamos en cuenta a las personas que no tienen las mismas oportunidades o capacidades para trabajar, por lo cual nosotros queremos hacer que estos tengan un espacio en el trabajo laboral dejándoles un hueco en nuestra empresa.

Por último, en cuanto a las decisiones, se tomarán en conjunto, como una democracia, teniendo en cuenta todas las opiniones de todos, aunque la decisión final será del responsable.



6. ACTIVIDADES CLAVE

Reparación técnica: Realizar las reparaciones necesarias de las diferentes partes del hardware (pantallas, baterías, carcasa, etc.) de los distintos dispositivos (móviles, tablets, ordenadores) utilizando las herramientas adecuadas que estarán a disposición de los usuarios en nuestra tienda.

Garantía de servicios: Ofreceremos garantías de dos años el máximo pero igual cabe la posibilidad de que anunciemos que 2 años de garantía pasa a 3 años de garantía, lo haremos posible en un futuro para que los clientes tengan mucha confianza y seguridad satisfactoria

Diagnóstico de fallas: Evaluaremos nuestros métodos de reparación (y las piezas) para mejorar la eficacia que se pueda obtener y no tardar tanto al reparar

Gestión de inventario: controlaremos y gestionaremos cada día las piezas y herramientas necesarias para la reparación de objetos que nos presenten los usuarios.

Marketing y promoción: Implementaremos estrategias de marketing para atraer clientes. Crearemos un perfil de nuestra empresa en todas las redes sociales que a día de hoy más se utilizan (instagram, X, etc.) y realizaremos pequeñas campañas publicitarias (buzoneo, repartir propaganda a la salida de las estaciones de metro, etc.) Como, en redes sociales y publicidad local

Relaciones con proveedores y clientes.: Lo más importante es tener relaciones positivas sólidas con los proveedores, también implementaremos estrategias de marketing para atraer a todos los clientes (como en las redes sociales y publicidad local) que todavía no tengan su tienda de confianza.

Atención al cliente: Proporcionaremos un servicio exclusivo además de buena calidad a nuestros clientes, respondiendo a dudas y resolviendo problemas que les surjan en el momento.

Seguimiento post-servicio: Realizar un seguimiento con los clientes después de la reparación para asegurar de que nuestros clientes estén satisfechos. Para los más jóvenes realizaremos unas encuestas que mandaremos por mail para saber su nivel de satisfacción. Como sabemos que las personas de tercera edad no tienen tanta destreza con las nuevas

tecnologías les llamaremos individualmente por teléfono y así podrán contarnos su experiencia.

Estrategias de precios: Crearemos una tabla de precios de los servicios de reparación que tengamos, que estará a disposición de los clientes, tanto en la web, como en las redes sociales y también estará en la tienda de forma visible y transparente.

Promociones y descuentos: Implementaremos promociones temporales en cada reparación cada mes o semana, para atraer nuevos clientes y aumentar ventas. También los clientes habituales tendrán un bono donde obtendrán descuentos mayores que otros clientes, como descuentos en las compras online de nuestra web o alguna reparación pequeña gratis (cambiar la pantalla protectora).

Facturación y cobro: Estableceremos un sistema eficiente y rápido de facturación y cobro para asegurar un flujo de ingresos constante.

Técnicos polivalentes: Para las personas que necesiten de ayuda profesional tendrán a su disposición nuestros trabajadores para que les aconsejen como repararlo.

Voluntariado o prácticas: Colaboraremos con institutos de formación profesional para que estudiantes vengan a hacer sus prácticas y puedan ayudar y aprender en reparaciones sencillas.

Atención al cliente adaptada: Nuestra empresa dispondrá de profesionales que ayuden a comprender todo a personas de todas las edades. Al ser una empresa tecnológica, se prestará especial atención a las personas de la tercera edad, aunque tendrían que tener algún conocimiento previo. Para poder mejorar en este aspecto, es importante saber el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Para ello, si es la primera vez que utilizan un servicio, para que valoren nuestro trabajo, les enviaremos un formulario de satisfacción mediante correo electrónico. En el caso de la tercera edad, si no disponen de habilidad con el mail, les haremos llegar el formulario a su domicilio mediante carta postal. Posteriormente, podrán enviarlo por correo postal a nuestra tienda o entregarlo en persona.

Colaboración con comunidades locales: Otro método para promocionarse sería crear alianzas con otras tiendas, como por ejemplo, Phone House. Esto consistiría en un acuerdo, en el cual, la tienda de móviles nos mandaría clientes (mediante recomendación) que necesitan reparar sus productos y a esa tienda, al decir que vienen de parte de ellos, se les

proporcionará un porcentaje de los ingresos obtenidos con esa reparación. Así logrando que una empresa conocida nos recomiende a sus clientes y teniendo más ventas.

Reutilizar piezas, recuperar componentes de dispositivos irreparables para usarlas como repuesto en otros arreglos en un futuro.

Sistema de sellos: Utilizaremos también un sistema de sellos, por cada tres reparaciones una será gratis, así se beneficiaran tanto ellos como nosotros, los clientes conseguirán una reparación gratis y nosotros conseguiremos fidelización.

7. INTERCOOPERACIÓN

Necesitamos un gran apoyo del Gobierno Vasco para el arranque de nuestro proyecto. Por otra parte, necesitamos ayuda de empresas que nos faciliten los materiales necesarios.



Nuestra empresa priorizaría la igualdad de género dando así puestos de trabajo tanto a hombres como mujeres que tengan conocimientos previos sobre las tareas que se realizarán en el trabajo.



El ODS 5 busca lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. La igualdad de género es un derecho humano fundamental y, además, es uno de los fundamentos esenciales para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible, tal y como afirma Naciones Unidas. ([Fuente](#))

Tendríamos relaciones horizontales con empresas o tiendas en las cuales venden móviles o diferentes aparatos electrónicos, gracias a esta relación ellos recomendarían nuestra empresa a sus clientes si tienen algún problema con su móvil y nosotros les daríamos un porcentaje de los beneficios de esa reparación si vienen de su parte. Por otro lado, nuestra relación con otras entidades locales es buena y cercana, ya que gracias a sus recomendaciones ambos tendríamos unos beneficios de esas ventas. Además, así el comercio local aumentaría.

NUESTRA WEB



8. GASTOS

Para llevar a cabo nuestro proyecto, será necesario un local de 160 m², ya que necesitamos bastante espacio. Además, estará situado en una zona céntrica de Bilbao (Deusto) para que sea fácil llegar.

Al alquiler mensual del inmueble, habrá que sumar la electricidad de este, el agua y el mobiliario, que hará que los clientes se sientan cómodos y seguros.

Para mantener el local organizado y limpio, contrataremos una empresa de limpieza, que acudirá todos los días de la semana excepto los domingos durante una hora.

Dispondremos de 3 trabajadores, uno de ellos el propietario, a los que tendremos que abonar el salario y también tendremos que tener en cuenta sus seguros sociales.

Por último, nuestro mayor gasto será comprar los materiales que posteriormente venderemos en nuestra tienda.

ALQUILER DEL LOCAL	160 m ² Deusto 1550 €/mes
ACONDICIONAMIENTO DEL LOCAL	Pintar Mobiliario 200€
LIMPIEZA	100€
MATERIALES	Herramientas+Piezas a sustituir+Productos a vender(móviles, fundas...)
NOMINAS TRABAJADORES	3 trabajadores (un propietario) 2*1200€+ 23,60% (seguridad social)
ELECTRICIDAD	120€/mes
AGUA	30€/mes

9. INGRESOS:

Generamos ingresos a partir de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

El precio de venta se fijará antes de la apertura del negocio, pero irá ligado al coste de adquisición de los productos.

Debemos estimar cuánto están dispuestos a pagar nuestros clientes, esto también dependiendo de qué arreglo quieran realizar.

Además tendríamos que fijar los precios de venta de las distintas opciones de reparación y de los distintos productos que habrá a la venta en nuestra tienda: fundas de móvil, pantallas...

Podrían pagar en efectivo o con tarjeta, y en nuestra web si realizan alguna compra online.

Al principio tenemos pensado solicitar una ayuda para emprendedores del Gobierno Vasco, con esa subvención obtendremos dinero para comenzar con nuestro negocio.

Con los beneficios invertiremos en el negocio, mejorando las instalaciones, abriendo nuevos locales, y por otro lado subimos el salario a nuestros trabajadores según el incremento del coste de vida.

Si lo hacen por su cuenta:

Arreglar pantalla movil	C.Pantalla+10 €
Arreglar ordenador	C.Piezas+30 €
Arreglar pantall Tablet	C.Pantalla+15 €
Arreglar cámara móvil	C.Pieza + 10 €

Si se lo arregla un profesional:

Arreglar pantalla movil	C.Pantalla+ 30 €
Arreglar ordenador	C.Piezas+60€/h (mínimo 2 horas)
Arreglar pantall Tablet	C.Pantalla+35 €
Arreglar cámara móvil	C.Pieza +30 €