



Punto 5: CANALES

Nuestros **canales de comunicación** son las redes sociales, concretamente, las plataformas de Instagram y Facebook, por donde promocionaremos nuestros productos y servicios, además de mostrar el antes y después de estos. También será el medio por donde comunicaremos nuestras promociones de tratamientos. Estas plataformas nos servirán para resubir las colaboraciones pagadas que las influencers de nuestro interés realicen acerca de nuestra empresa. Otro uso que le damos es que, mediante un enlace que encontrarán en la descripción de nuestro perfil, podrán entrar directamente a nuestra página web.

Otro canal de comunicación que tendremos es el correo electrónico automático, por donde informaremos a nuestros clientes sobre nuevos productos y servicios, así como ofertas especiales, que ya hemos explicado en el punto 4.

Por último, también disponemos de página web propia, en la cual los clientes pueden encontrar información sobre nosotras (los diferentes profesionales con los que contamos y sus especialidades), nuestros productos, los servicios que ofrecemos con una breve explicación de lo que consistirá este, acompañada de fotos del antes y después, y las clínicas y los influencers con los que colaboramos. También dispondrán de un apartado por el que podrán pedir cita, sin necesidad de tener que llamar directamente a la clínica o acudir presencialmente.



Fuente: internet

Los **canales de atención al cliente** que tendremos a disposición son, tanto un teléfono de recepción al cliente como un correo electrónico especializado a resolver dudas o contactar con el propio cliente, de manera individual y personalizada.

Respecto a los **canales de distribución**, contamos con una venta online, que como ya hemos dicho, será a través de nuestra página web. Allí encontraran un apartado específico con nuestros productos, separados por secciones según su uso y función. Aquí se mostrará el precio, su disponibilidad y una breve descripción en la cual explicará su beneficio y forma de empleo. De este modo, si el cliente está interesado, podrá realizar una compra rápida desde su domicilio con posibilidad de entrega tanto en el domicilio (con una compra mínima de 80€ para que los gastos de envío salgan gratis) o recogida en tienda o puntos de



recogida (sin coste de gastos de envío). El plazo de entrega de nuestros productos será de 2-3 días laborales.



Venta online

Además de contar con la venta online, también tendrán acceso a nuestros productos mediante distribución física, a través de nuestra propia tienda física. Como hemos mencionado anteriormente en el punto 1, estos productos estarán expuestos en una vitrina de cristal, que encontraran en la propia recepción, de modo que pueden obtener sus productos deseados al momento. La ventaja que hay al comprarlo en tienda, es que, de cada producto, disponen de un probador, que podrán aplicarse y comprobar que es de su agrado, para así escoger de la mejor manera el producto que más les conviene. También pueden escanear su piel para concretar más todavía los productos más adecuados acorde a sus necesidades.

Por último, contamos con colaboraciones con empresas de logística para el envío de la venta online. Este será GLS, el cuál recogerá los productos, tras la compra de los clientes, de nuestros almacenes, y una vez llegue a sus instalaciones, procederá al reparto.



Empresa de logística

Los **canales de venta** coinciden con los canales de distribución puesto que, a través de esos canales, los clientes pueden adquirir nuestros productos o servicios, de forma directa.

En cuanto a la **recogida de feedback y evaluación del cliente**, ofreceremos una encuesta por correo electrónico, que se generará automáticamente tras realizarse cualquier tratamiento o comprar cualquier producto, para conocer tanto la satisfacción del cliente, así como el trato que ha recibido el cliente por parte del profesional. También, contaremos con las reseñas que pueden dejar



voluntariamente nuestros clientes en un apartado especializado de la página web, donde podrán dejar opiniones sobre su experiencia y recomendaciones acerca del tratamiento que se han realizado y su posterior cuidado.



Encuesta de satisfacción

En lo que se refiere a la **promoción y publicidad**, ofreceremos publicidad en redes sociales, tanto hecha por nosotros (como son novedades que ofrecemos, tanto de servicios como productos, la publicidad del escáner facial ya que es algo que nos caracteriza porque no todas las clínicas tienen acceso a él, etc), como a través de las colaboraciones con influencers, que son los anuncios pagados que realizarán en Instagram los famosos mencionados en el apartado 4, con el objetivo de aumentar la visibilidad de nosotros como clínica y de todo lo que ofrecemos. Otra ventaja que encontramos acerca de los influencers es que, hoy en día, tienen mucha influencia sobre las personas que les siguen, lo cual hace que estas quieran “imitar” o parecerse a ellos y, de este modo, creemos que les pueden incitar a realizarse el tratamiento.