

KANALAK :

1. Komunikazio-kanalak

Komunikazio-kanalak izango dira bezeroek zerbitzuaren berri izateko eta enpresaren balio-proposamena ezagutzeko. Hona hemen erabiliko ditugun kanalen deskribapena:

- **Sare sozialak:** Instagram, Facebook eta TikTok bezalako plataformetan iragarkiak eta postak egiteko, Zarautzen eta inguruetan patinete elektrikoek izan dezaketen erabilgarritasuna eta ingurumenarekiko abantailak nabarmentzeko. Hashtag estrategikoak erabiliko dira.
- **Webgunea eta bloga:** Gure zerbitzuen inguruko informazioa, patinete elektrikoek alokairuaren abantailak, zerbitzuaren kokapena eta baldintzak azaltzen dituen webgunea sortuko dugu. Blog batean Zarautzen inguruko mugikortasun jasangarriari buruzko artikulak argitaratuko dira.
- **Email marketinga:** Bezero potentzialei zuzendutako posta elektronikoak bidaliko ditugu, gure zerbitzuak ezagutarazteko eta promozioak eskaintzeko.



2. Banaketa-kanalak

Patinete elektrikoak alokatzeko, patineteak banatzeko eta erabili ahal izateko guneak sortuko dira Zarautzen hainbat puntu estrategikoetan:

- **Karga-postuak:** Zarautzen hainbat lekutan, hala nola hondartzan, zentral metro-geltokian, kale nagusietan eta parkeetan, patineteak uzteko eta hartzeko karga-postuak jarriko dira. Horrela, erabiltzaileek erraz aurki dezakete patinetea eta erabili dezakete beren helburuetarako.
- **Sareko aplikazioa:** Bezeroek smartphone bidez aplikazioaren bidez ikusi ahal izango dute non dauden patineteak, non dagoen karga-posturik eta zein den patineteen erabilera-prezioa.

3. Salmenta-kanalak

Salmenta-kanal hauen bidez, bezeroek patineteak alokatu ahal izango dituzte:

- **Aplikazioa:** Aplikazio bidez, bezeroek patineteak erreserbatu eta alokatu ahal izango dituzte. Bertan, erabiltzaileek sarrera, erabiltzeko orduak eta prezioak ikusi eta kudeatu ahal izango dituzte.

- **Webgunea:** Webgunearen bidez ere, alokairu-prozesua egitea eta kontsumitzaileen salmenta-puntuetan sarrerak kudeatzea posible izango da.
- **Fizikoki kokatuta dauden guneak:** Patineteak zuzenean alokatzeko fisikoki dauden saltoki edo kioskoetan bezeroek salgai hartu ahal izango dituzte.



4. Bezeroarekiko harreman-guneak (Bezeroaren esperientzia hobetzeko)

Bezeroek gure zerbitzuaren inguruan dituzten galderei erantzuteko eta laguntza eskatuz erraz kontaktatu ahal izateko, hainbat harreman-kanal erabiliko ditugu:

- **Bezeroarentzako arreta lineako zerbitzua:** Email edo telefonoz egindako galderei erantzuteko zerbitzua eskaintzen izango dugu.
- **Sozialetan interakzioa:** Sare sozialetan galderei erantzutea eta erabiltzaileen feedback-a jaso eta hobetzeko proposamenak egin.
- **Feedback eta iritziak:** Bezeroek esperientziaren ondoren iritziak utzi ahal izango dituzte aplikazioaren edo webgunearen bidez, eta horiek erabiliko ditugu gure zerbitzuak hobetzeko.

5. Faseak kanaletan

Bezeroek esperientzia osoa biziko dute, eta honek bost fase desberdin izango ditu:

- **Pertzepzioa:** Lehenengo kontaktua komunikazio-kanalen bidez izango da, publizitate edo sare sozialen bidez. Bezeroak zerbitzuaren berri izango du.
- **Ebaluazioa:** Bezeroak zerbitzuaren abantailak eta kostuak ebaluatuko ditu webgunean, aplikazioan edo sare sozialen bidez aurkitutako informazioaren bidez.
- **Erosketa:** Bezeroak patinetea alokatzea erabakiko du, aplikazioaren edo webgunearen bidez.
- **Entrega:** Patinetea karga-puntu batean hartuko du edo zuzenean kiosko batetik jasoko du.
- **Salmenta ondorengoa:** Bezeroari zerbitzua amaitu ondoren, iritziak emateko eta harremana mantentzeko kanalak erabiliko dira.

Horrela, gure patinete alokairu zerbitzuaren salmenta eta kudeaketa eraginkorra eta bezeroarentzako atsegina izango da Zarautzen.