

## BANAKETA ETA KOMUNIKAZIO KANALA

Bezeroengana iristeko eta gure produktua edo zerbitzua ezagutarazteko, hainbat estrategia erabiliko ditugu: **pertzepzioa, ebaluazioa, erosketa, entrega eta salmenta ondorengoa**. Gure zerbitzua eta produktua jendeari ezagutarazteko, komunikazio-estrategia eraginkorra diseinatu ditugu. Helburua ez da soilik **informazioa zabaltzea**, baizik eta **interesgarria** eta **erakargarria** egitea.



**Sare sozialen** eduki sortzailearekin, plataforma nagusi hauetan izango dugu presentzia: **Instagram, Facebook, TikTok eta YouTube**. Plataforma hauetan bideoen bidez erabiltzaileen testigantzak partekatuko ditugu. Horrez gain, gure balio-proposamena zabaltzeko iragarkiak erabiliko dira, erabiltzaile gazteei zuzenduz. Eduki erakargarriak bultzatzea da gure helburua eta publiko jakin bati iristea. Gainera, publizitate estrategiak **ikusgarritasuna areagotuko** du eta jende berria gure komunitatean integratzea ahalbidetuko du.

Horrez gain adin guztietako erabiltzaile eta bezeroengana heltzeko, irratia bidez iragarkiak emango ditugu (Euskadi Irratia eta Gaztearen bitartez, alegia). Horrela, enpresa gehiago ezagutaraziz eta beste pertsona batzuegana helduz.

Halaber,

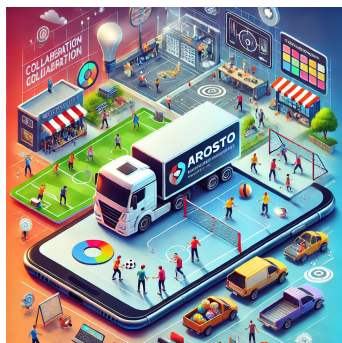
[Webgunea](https://sites.google.com/durangobhi.net/arosto-gure-eskaintza/orri-nagusia)

(<https://sites.google.com/durangobhi.net/arosto-gure-eskaintza/orri-nagusia>) **eta blogaren** bitartez, gure enpresako informazio zehatza eskaintzen dugu. Webguneak, produktuaren xehetasunak eta erabilera gida argi eta erakargarria eskainiko ditugu. Horrez gain, **web** bat proportzionatuko dugu, erabiltzaileek aisialdirako ideiak eta osasuneko aholkuak partekatuz, gero eta pertsona gehiakok idatzizteko, honela erabiltzaile berriak besteen aholku eta iritziak irakurtzeko aukera izango dute.

**Tokiko ekitaldiak** gure komunitatearekin harreman zuzena izateko erabiliko dira. **Tailer eta aurkezpen-saioen** bitartez, gure zerbitzuak eta jarduerak udalerrietan zuzenean erakutziz. **Tokiko azokak eta jardunaldiak** ekitaldietan bermatuko ditugu, erabiltzaileen galderak zuzenean erantzuteko eta esperientzia hurbilago bat eskaintzeko, hala nola, durangoko disko eta liburu azokan. Honeri esker, beste erabiltzaile mota batzuetara helduko gara, eta ez bakarrik sare sozialak erabiltzen dituzten jendearengana.



**Banaketa Estrategiak** gure zerbitzua erabiltzaileen eskura erraz eta eraginkortasunez jartzeko helburua du. Hiru arlo nagusitan zentratzen den banaketa estrategia bat garatu dugu: **teknologia, tokiko, lankidetzak eta logistika**. Lehenengo arloa, **aplikazio** (<https://www.youtube.com/shorts/HORNXxIVpOU>) eta **web** **plataforma** (<https://sites.google.com/durangobhi.net/arosto-gure-eskaintza/orri-nagusia>) dira. Hauen bitartez, erabiltzaileek jarduerak eta tailerrak modu erosoan aukeratu eta erreserbatu ahal izango dituzte. Bestalde, **lankidetzarekin** jarduera fisikoak, tailerrak eta gizarte-ekintzak antolatuko dira tokiko espazioetan, hala nola, kirol-instalazioetan, kultur zentroetan eta elkarteetan. Lankidetzak hauek zerbitzuaren eskuragarritasuna areagotuko dute. Baita jende berria erakarriko du, ekintza hauetara hurbilduko den gende desberdina zehatz mehatz. Azkenik, Bapo - Bapo enpresaren **janari banaketaren bidez**, menu pertsonalizatuak etxetara eramateko zerbitzua eskainiko da. Horrek banaketa azkarra berrmatuko du, elikadura osasuntsua erabiltzaileei garaiz helaraziz.



Gure **salmenta-estrategiak** erabiltzaileen erosotasuna eta zerbitzuen erosketa prozesua erraztea du helburu, bi kanal nagusiren bidez: **online plataforma eta bazkide eta lankidetzak puntuak**. Lehenik, **online plataformaren bidezko harpidetza** gure webgunetik eta aplikaziotik erabiltzaileek erraz aukeratu eta eskuratu ahal izango dituzte zerbitzuak. Hilabete edo urteko harpidetza-planak egongo dira eskuragarri, ordainketa-aukerak malguak izanik: kreditu txartelak edo PayPal bidezko ordainketa. Bestalde, **bazkide eta lankidetzak puntuen bidezko salmentak** bazkideen lokaletan, tailerrak eta ekintzak zuzenean erreserbatzeko aukera egongo da. Gainera, promozioak eta deskontuak eskainiko ditugu, offline salmenta puntuetan interesa pizteko.



**Entrega Estrategiak** zerbitzua bezeroarengana azkar eta eroso helarazteko ahalmena ematen dugu. Gure zerbitzuaren helburua erabiltzaileek erraz eta eroso jasotzea produktuak eta ekintzak da. Horretarako bi entrega estrategia nagusi ezarri ditugu. Alde batetik, **aplikazio automatizatuak** jardueren egutegia eta erreserba prozesua modu errazean kudeatuko ditu. Erabiltzaileek eskura izango dituzte tailerrak, kirol-jarduerak edo bestelako ekintzak erreserbatzeko eta egutegian sartzeko aukera. Horri esker, erreserba prozesua azkarra eta zuzena izango da. Beste aldetik, **janari banaketaren bidez** entrega eraginkor bat ezarriko dugu tokiko hornitzaileekin egindako hitzarmenengatik. Banaketa azkarra eta zehatza berrmatuko dugu, bapo baporen lanari esker erabiltzaileak janaria garaiz eta egoera



ezin hobean jasotzeko. Tokiko ekonomia sustatzeko, hornikuntza eta banaketa enpresakin elkarlanean jardungo dugu.

**Salmenta ondorengo arreta** oso garrantzitsua dela uste dugu, gure enpresa hobetzeko laguntzen dutelako. **Bezeroen asebetetzea eta leialtasuna sustatzeko estrategiak** planifikatu ditugu. Gure helburua bezeroen esperientzia positiboa bermatzea da, zerbitzua jaso eta gero ere. Horretarako, salmenta ondorengo arreta-plan eraginkor bat eskaintzen dugu. **Bezeroarentzako arreta zerbitzua**, alegia. Hau hainbat zatitan banatu dugu. Lehenik, **laguntza kanal ugarien bidez**, hala nola, txat, email eta telefono bidez, bezeroen zalantzak eta beharrak azkar eta eraginkortasunez konponduko ditugu. Beste aukera bat **iritzien plataforma** da, non bezeroen iritziak eta iradokizunak jasotzeko espazio ireki izango duten aplikazioaren eta webgunearen (<https://sites.google.com/durangobhi.net/arosto-gure-eskaintza/orri-nagusia>) bitartez. Horrela, gure zerbitzua hobetzeko eta bezeroen premiei erantzuteko aukera ematen du.



Beste aldetik, **leialtasun programa**. **Deskontuak eta sarien bidez** parte-hartzaileei tailer eta ekintzetarako deskontuak eta sariak eskaintzen zaizkie, haien inplikazioa eta gogobetetasuna saritzeko. Hala nola, %20ko deskontuarekin ekintza batean lehen aldiz parte-ahtzearren, edota guk sortutako **“Lagun bat gonbida ezazu”** sistemaren bidez. Hau lortzeko **gomendio pertsonalizatuak** eskaintzen ditugu, erabiltzaile bakoitzaren gustu eta beharretara egokitutako gomendioak. Haien interesekin bat datozen jardueretan parte hartzeko aukera sustatzeko.

Estrategia hauek bezeroaren eta gure zerbitzuaren arteko harreman sendoa sortzen lagunduko dute, eta esperientzia positiboago bat bermatuz hasieratik bukaerara.