

9.Canales de comunicación

Nuestro modo de llegar a nuestros clientes, sería a través de los socios clave(apartado 8) principalmente.

Ainara Cabello
Iosu Díaz

Las redes sociales, radio, periódicos serían una herramienta para darnos a conocer y llegar a más personas.

La venta de nuestros productos sería una venta directa, que nos sirve para darnos a conocer.

Teniendo en cuenta los segmentos de mercado analizados, a continuación detallamos el plan de comunicación:

Segmento	Canal de comunicación	Medición
Personas con discapacidad	Reunión presencial, redes sociales accesibles. Página Web	Número de asistentes, feedback de los participantes
Cuidadores y familiares	Centro comunitario, redes sociales.Página Web	Número de inscritos, encuestas de satisfacción
Grupos y organizaciones	Stand, material promocional.Página Web	Número de contactos, acuerdos de colaboración
Público general	Redes sociales, prensa local.Página Web	Número de visitantes, cobertura mediática

Además creemos que el “boca a boca” también es un buen canal de comunicación, una estrategia de bajo costo y orgánica. La mejor manera de desarrollar esta estrategia es brindando una buena experiencia a los clientes.

Lo que suele ocurrir es que, luego de tener una experiencia única al comprar y usar un producto, las personas difunden la noticia. Es decir, los clientes acaban haciendo publicidad para las marcas, independientemente de las razones.

Según un estudio de Nielsen, 92% de los consumidores cree más en las sugerencias hechas por sus amigos y familiares que en la publicidad tradicional. Los consumidores confían en sus amistades y familiares, siendo esta la razón principal por la que el marketing de boca a boca es tan efectivo para nuestra empresa.

Ainara Cabello
Iosu Díaz

La clave para el marketing de boca en boca está en conectarse con los clientes, y no en pretender recolectarlos. El número de seguidores en las redes sociales es importante, pero lo fundamental es establecer una conexión y relación con esos usuarios, de forma que se pueda generar beneficios para todos.

Tal y como hemos señalado la mejora continua será primordial para mejorar día a día, con las encuestas de satisfacción además analizaremos puntos de mejora y puntos fuertes a mantener.