



5. CANALES

5.1. CANALES DE COMUNICACIÓN

- **Redes sociales:** Uso de Instagram, Twitter y Facebook para promocionar, darnos a conocer y avisar de las novedades.
- **Página web:** Para que nuestros clientes puedan ver nuestro catálogo, con todos nuestros productos de manera detallada en cualquier momento.

5.2. CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Teléfono de contacto y Correo electrónico:** Proporcionaremos tanto un teléfono de contacto como un correo específico para brindar ayuda en la resolución de dudas o peticiones.

5.3. CANALES DE DISTRIBUCIÓN

- **Venta online:** Ofreceremos productos físicos a través de nuestra página web y aplicación móvil. A partir de nuestra web o App, podrán acceder a nuestro catálogo pudiendo obtener información detallada de cada producto y seleccionar aquellos que deseen, añadiéndoles en el carrito y ofreciendo la opción de pago con tarjeta de crédito/ débito o contrareembolso.

Los productos saldrán del almacén y la empresa de transporte se encargará de trasladar el pedido al domicilio o a puntos de recogida disponibles para brindar mayor accesibilidad al cliente. Se les enviará un SMS o correo electrónico para que puedan ver en todo momento el estado y localización del pedido.

- **Colaboraciones con empresas de logística:** Nuestros productos físicos también estarán disponibles en las tiendas físicas de nuestras empresas asociadas, como farmacias, Ziving, Sanitas, etc

5.4. CANALES DE VENTA

- **Puntos de venta:** Distribuiremos los productos que consideremos más demandados en puntos de venta como farmacias o clínicas Ziving, ofreciendo también las compras de manera presencial que facilitarán la compra a nuestros clientes más mayores, a los cuales les resulta complicado lidiar con la nueva tecnología.
- **Tiendas online o plataformas digitales:** Accediendo con el nombre de nuestra página web en el navegador de preferencia los clientes podrán acceder a nuestro catálogo seleccionando los productos oportunos y añadiéndolos al carrito para el posterior pago, que una vez realizado, será confirmado mediante correo a nuestros clientes.
- **Aplicaciones móviles:** Dispondremos de una aplicación para Android e IOS donde nuestros clientes podrán acceder registrándose para la compra de nuestros productos.

5.5. FEEDBACK DEL CLIENTE

- **Reseñas en la web o redes sociales:** Animaremos a nuestros clientes a escribir reseñas para valorar la atención al cliente, la calidad del producto, etc.
- **Encuestas por correo electrónico:** Realizaremos encuestas y las enviaremos por correo a nuestros clientes, con el fin de recopilar la opinión de estos sobre distintos aspectos, como son: la calidad del producto, si están satisfechos con el trato que han recibido, si cambiarían algo, entre otras cosas. Esto nos permitirá identificar los errores y poder cambiarlos a tiempo, con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

5.6. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

- **Publicidad en redes sociales:** Usaremos estrategias de promoción a través de anuncios pagados en plataformas como Instagram y Facebook.



DENTAL Z.Y.M.M



- **Colaboraciones con influencers o empresas:** Hablaremos con figuras públicas de alto reconocimiento e influencia, para dar a conocer nuestros productos y así llegar a un público más amplio. Ofreciendo ofertas exclusivas si utilizan el código de descuento de dicha figura.



Publicidad mediante redes sociales. Imagen obtenida en internet.