

StartInnova 5: Canales de Distribución.

Para que el proyecto de “ToyXToy” alcance a sus segmentos de mercado de manera efectiva, hemos diseñado una estrategia integral que abarca los canales de comunicación, atención al cliente, distribución, venta, recogida de feedback y promoción. Todo ello con el objetivo de entregar nuestra propuesta de valor de forma eficiente y construir una relación sólida con nuestros usuarios.

En lo que respecta a los canales de comunicación, utilizaremos múltiples plataformas para informar a los clientes sobre novedades, ofertas y actualizaciones. En primer lugar, las redes sociales, como Instagram, Facebook y TikTok, serán herramientas clave para promocionar nuestros productos y servicios, interactuar con nuestra comunidad y compartir contenido educativo relevante. A través de estas plataformas, lanzaremos campañas específicas que generen interés y fidelización. Complementaremos esta estrategia con el uso de correo electrónico y newsletters, que nos permitirán mantener una comunicación más personalizada con los usuarios, enviando información sobre nuevas colecciones, descuentos especiales y recordatorios sobre el estado de sus pedidos. Además, contaremos con un sitio web completo donde los clientes podrán acceder a información detallada sobre “ToyXToy”, explorar nuestra oferta de productos y servicios, y mantenerse al tanto de nuestras actividades y eventos.

En cuanto a los canales de atención al cliente, implementaremos diversas vías para garantizar una experiencia positiva y resolver cualquier duda o problema de manera ágil. Disponemos de un correo electrónico y un teléfono de contacto dedicados exclusivamente a la atención al cliente, lo que permitirá una comunicación directa y efectiva. También crearemos comunidades online en redes sociales y plataformas como WhatsApp, donde los usuarios podrán compartir sus experiencias, resolver dudas comunes y conectar entre sí, generando un ambiente colaborativo que fomente la lealtad hacia la marca.

Para los canales de distribución, nos apoyaremos principalmente en la venta online, a través de nuestra página web y una aplicación móvil intuitiva. Los clientes podrán seleccionar los juguetes que deseen alquilar o comprar, realizar el pago de forma segura y gestionar la entrega a través de un sistema optimizado de seguimiento de pedidos. En cuanto a la logística, trabajaremos en colaboración con empresas de transporte reconocidas, como Correos, DHL o empresas locales, para garantizar que los envíos sean rápidos, confiables y

StartInnova 5: Canales de Distribución.

accesibles. Adicionalmente, ofreceremos un servicio de entrega personalizada en áreas específicas, lo que añadirá comodidad para los usuarios. Aunque no contamos con una tienda física, contemplamos la posibilidad de incluir puntos de recogida en tiendas asociadas, donde los clientes podrán retirar sus productos.

Por otro lado, los canales de venta estarán centrados en plataformas digitales, como nuestra tienda online y aplicación móvil. A través de estos medios, los clientes podrán explorar nuestro catálogo, personalizar sus suscripciones y gestionar sus pedidos de manera sencilla. La aplicación móvil será particularmente relevante, ya que permitirá a los usuarios acceder a recursos educativos, gestionar sus suscripciones y participar en actividades exclusivas directamente desde sus dispositivos. Además, habilitaremos diferentes métodos de pago, como tarjetas de crédito, transferencias bancarias y servicios como PayPal, para garantizar flexibilidad y seguridad en cada transacción.

La recogida de feedback y evaluación del cliente será esencial para mejorar continuamente nuestros servicios. Utilizaremos herramientas como encuestas por correo electrónico, que enviaremos tras cada alquiler o compra, para conocer la opinión de los usuarios sobre su experiencia. Asimismo, fomentaremos las reseñas en nuestro sitio web y redes sociales, animando a los clientes a compartir sus impresiones y sugerencias. También incluiremos formularios específicos en nuestra página web y app para recopilar comentarios sobre aspectos concretos, como la calidad de los juguetes o el servicio de atención al cliente.

Finalmente, para la promoción y publicidad del proyecto, implementaremos una estrategia multicanal. La publicidad en redes sociales jugará un rol fundamental, utilizando anuncios pagados en plataformas como Instagram, Facebook y Google Ads para llegar a nuevos usuarios. Además, colaboraremos con influencers del sector educativo y familiar que compartan nuestros valores, lo que ayudará a aumentar la visibilidad de la marca y atraer a nuestro público objetivo. También participaremos en eventos del sector educativo y patrocinaremos actividades relacionadas con el aprendizaje infantil, posicionando a “ToyXToy” como un referente en sostenibilidad y educación.

StartInnova 5: Canales de Distribución.
