

# CANALES

## **Objetivo**

Definir cómo PAMILOOP se comunica con sus clientes, ofrece sus servicios de reparación de electrodomésticos y comercializa los equipos reacondicionados, asegurando que su propuesta de valor llegue de forma clara, eficaz y rentable.

## **Canales de Comunicación**

Cómo PAMILOOP informa y se relaciona con sus clientes.

Redes sociales (Instagram, Facebook, TikTok):

Publicación de reparaciones realizadas, consejos de mantenimiento, promociones en productos reacondicionados y casos de éxito.

### **Correo electrónico / newsletters:**

Envío de ofertas en electrodomésticos reacondicionados, recordatorios de mantenimiento, noticias y tips.

### **Página web o blog:**

Información sobre servicios de reparación, catálogo de productos reacondicionados, solicitudes de presupuesto, contacto y consejos útiles.

## **Canales de Atención al Cliente**

Cómo PAMILOOP resuelve dudas o consultas.

Teléfono o correo de contacto:

Atención directa para diagnósticos preliminares, consultas de stock o seguimiento de reparaciones.

### **Comunidades online / grupos de usuarios:**

Grupos de WhatsApp o Facebook para clientes frecuentes, anuncios de nuevas unidades disponible y soporte rápido.

### **Chat en web o redes sociales:**

Respuestas ágiles para conocer disponibilidad de productos, precios y estado de reparaciones.

## **Canales de Distribución:**

Cómo los productos y servicios de PAMILOOP llegan al cliente.

### **Venta online:**

Catálogo web de electrodomésticos reacondicionados con opción de compra directa.

### **Distribución física:**

Tienda o taller donde se entregan y recogen electrodomésticos, tanto para compra como reparación.

### **Envíos a domicilio mediante empresas externas (Correos, MRW, etc.):**

Entrega de electrodomésticos reacondicionados y recogida/entrega de equipos para reparación.

## **Canales de Venta**

Dónde y cómo los clientes compran o contratan los servicios de PAMILOOP.

### **Tienda física / taller:**

Compra presencial de electrodomésticos y contratación directa de reparaciones.

### **Tienda online o plataformas digitales:**

Venta de productos reacondicionados y solicitud de recogida del electrodoméstico a reparar.

### **Aplicación móvil (futuro):**

Consulta de servicios, estados de reparación, compras y pagos integrados.

## **Recogida de Feedback**

Cómo PAMILOOP obtiene información para mejorar.

### **Encuestas post-servicio vía correo o web:**

Evaluación de la calidad de las reparaciones y del producto adquirido.

### **Reseñas y valoraciones online:**

Encuestas en redes sociales y comentarios en la web.

### **Formularios en la web o en el taller:**

Opiniones sobre el servicio, tiempos de entrega y sugerencias.

## **Promoción y Publicidad**

Cómo PAMILOOP se da a conocer.

Anuncios en redes sociales y promoción de electrodomésticos reacondicionados, campañas de mantenimiento y ofertas.

Colaboraciones con influencers locales o técnicos especializados:

Videos y demostraciones sobre reparaciones o comparativas entre nuevo vs reacondicionado.

### **Eventos y patrocinios locales:**

Ferias de segunda mano, talleres sobre mantenimiento de electrodomésticos y actividades comunitarias.