

CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIONES

En Mundo Canino La Rioja usamos distintos canales para que nuestros servicios lleguen de forma fácil y cómoda a los dueños de los perros. Los canales se dividen en comunicación, distribución y venta, y nos ayudan en todas las fases: percepción, evaluación, compra, entrega y postventa.

1. Canales de Comunicación

Son los medios que utilizamos para darnos a conocer y hablar con los clientes.

- Redes sociales (Instagram, TikTok, Facebook): mostramos nuestro día a día, promociones y actividades con los perros.
- Página web: información, reservas, horarios y contacto.
- WhatsApp, teléfono y correo: resolvemos dudas, enviamos fotos y hablamos directamente con los dueños.
- Carteles y folletos en Haro: en veterinarios, tiendas de mascotas y parques.

2. Canales de Distribución

Son las formas en las que hacemos llegar nuestro servicio al cliente.

- Guardería física en Haro: donde cuidamos a los perros.
- Servicio de transporte (minibús): recogida y entrega a domicilio.
- Tienda física: venta de comida, juguetes, camas y accesorios.
- Plataforma online: reservas y pagos desde casa.

3. Canales de Venta

Cómo los clientes contratan nuestros servicios:

- Presencial: en la guardería.
- Telefónica: llamadas rápidas para resolver dudas y reservar.
- Online: reservas en la web y mensajes por redes sociales.

4. Fases del proceso del cliente

- Percepción: redes sociales, web y carteles.
- Evaluación: visitas, fotos, vídeos e información clara.
- Compra: reservas fáciles y varios métodos de pago.
- Entrega: servicio en la guardería y minibús.
- Postventa: agradecimientos, envío de fotos, promociones y seguimiento.