

## **CANALES**

Las estrategias que vamos a seguir para hacer llegar el servicio a los clientes se basan en un servicio a los clientes y buscando un cliente 100% satisfecho

### **1. Canales de Comunicación**

Cómo los clientes se enteran de nuestro servicio:

- Redes sociales (Instagram, TikTok).
- WhatsApp para dudas.
- Carteles o folletos en la zona.
- Página web.

### **2. Canales de Venta**

Cómo los clientes reservan el lavado:

- WhatsApp.
- Llamada telefónica.
- Pequeño formulario online.

### **3. Canales de Distribución**

Cómo entregamos el servicio:

- Vamos directamente al lugar donde está el coche.
- Hacemos el lavado allí mismo. (más gastos extra)
- Lavado en la empresa.

### **Las 5 fases de los canales (explicadas fácil)**

- Percepción: el cliente nos descubre (por redes o folletos).
- Evaluación: mira precios o compara.
- Compra: hace la reserva por WhatsApp, página web o llamada.
- Entrega: vamos al coche y lo lavamos o en la empresa
- Post-venta: preguntamos si quedó satisfecho o ofrecemos otro lavado.

### **Conclusión:**

-Ofrecemos un servicio muy fiable para nuestro cliente, si no realizamos bien la tarea, daremos oportunidad de hacerle el lavado de nuevo...