



Sin Rastro



CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIONES

La empresa Sin Rastro no dispone de tienda física, está digitalizada. La única manera de **acceder a los productos y llegar a los clientes** es mediante la web oficial. Allí se gestionan los pedidos y se puede ver todo el catálogo y las ofertas y promociones activas. Para darse a conocer, se utilizan las redes sociales, como Instagram, TikTok, Facebook, X, etc. Allí se publican vídeos sobre cuidado facial, consejos, y publicidad sobre la marca. También se usan para informar de promociones. La empresa tiene un número de teléfono y correo electrónico donde los clientes pueden acudir cuando quieran presentar sus dudas y reclamaciones, que se van a responder por ese mismo medio.

Los **canales de comunicación** de esta empresa son las redes sociales, su propia página web (www.sinrastros.es) y anuncios en redes sociales. En redes sociales publicarán vídeos e información como los mencionados en el apartado anterior. En la página web habrá un apartado con unos vídeos sobre el uso de la máscara, el agua micelar y también sobre algunas preguntas frecuentes cómo puede ser la limpieza de la máscara, sobre el funcionamiento, cómo saber que la máscara está completa de batería,...



Sin Rastro



Los **canales de distribución** son directos, ya que la empresa no usa tiendas como intermediarios, sino que vende a través de su web. El producto llega al consumidor directamente desde la empresa. Los pedidos, el catálogo, la comunicación con el cliente, las reclamaciones y dudas se gestionan y transmiten a través de la web oficial de la propia empresa.

Los **canales de venta** de la empresa son llamados “Ecommerce”, porque se realizan todas las transacciones en línea. Esto les permite vender las 24 horas al día, 7 días a la semana y evitar los costes que supone alquilar o comprar un local para tener tienda física.

La **percepción** sucede mediante las redes sociales de la empresa, ya que mediante las redes generan publicidad y muestran los beneficios de su producto, de esta manera el cliente se da cuenta de su necesidad y encuentra la solución a su problema.

La **evaluación** muestra a los clientes que Sin Rastro es la empresa que mejor va a satisfacer sus necesidades. En la página web podrán ver vídeos sobre el uso de la máscara, analizar su tipo de piel y consultar artículos sobre el beneficio que supone un artículo respetuoso con el medio ambiente como lo es la máscara.

La **compra** se realiza a través de la página web de la empresa. Este proceso es sencillo e intuitivo para los clientes aunque si supusiera una



Sin Rastro



complicación, hay un chat propio de la web en el que las dudas pueden ser resueltas.

La **entrega** se realiza en colaboración con una empresa de transporte de productos. Así conseguimos que se pueda exportar nuestra marca a otros países sin la necesidad de una tienda física en el país, consiguiendo mayores posibilidades de venta y producción de la empresa.

Al ser una tienda digitalizada, la **post-venta** se debe realizar dejando al cliente junto con la máscara, las instrucciones de uso y dejando vías de posible comunicación, como las propias redes sociales de la empresa o su página web, para en caso de dudas o interés en la devolución del producto sea posible una fácil comunicación. Al ser una entrega con una empresa transportista, al cliente le saldrá un número de seguimiento del paquete con el que puede revisar el estado y lugar de su paquete. Al finalizar la entrega, cuando el cliente reciba su producto, recibe una encuesta para comprobar su satisfacción con la empresa.