

CANALES:

El apartado de Canales, se basa en la explicación de la manera en la que queremos llegar a nuestros clientes, de qué manera les contactaremos y atenderemos. Hay diferentes tipos de canales y hay que analizarlos detenidamente y pensar en la mejor manera de integrar nuestro canal en la rutina diaria de nuestros clientes para ser más eficaz.

En relación con nuestro proyecto hemos analizado detenidamente todos los tipos de canales eficaces y entonces hemos decidido como lo queremos aplicar para que nuestra empresa Tecno Cycle salga beneficiada.

-El **canal de consciencia** se utiliza para que los clientes sepan de nuestra existencia y comprendan el valor de nuestro producto. Para ello hemos decidido utilizar diferentes métodos. Hemos creado una página web que aparte de para las compras de nuestros contenedores tiene también un apartado de explicación de nuestro producto. Al ser un producto tan diferente y que nunca antes se ha visto, necesitamos explicar muy bien el concepto y el funcionamiento de nuestro contenedor inteligente, ya que depende para quien puede ser complejo utilizarlo. También nos hemos abierto camino en las redes sociales (tiktok, instagram, linkedin...) en ellas sobre todo enseñamos lo más peculiar de nuestro producto para así atraer a nuestro público objetivo. Subimos videos mostrando el sistema de separación automática que incluye nuestro contenedor inteligente. Para terminar también hemos decidido adentrarnos en el mundo de las ferias, en este caso de sostenibilidad, reciclaje y tecnología para dar a conocer nuestro producto.

-El **canal de evaluación** nos ayuda para que el cliente evalúe y valore si nuestro producto es mejor que otros.

Para ello hemos recurrido a la grabación de videos del funcionamiento como anteriormente mencionado, también en las ferias a las que asistimos demostramos presencialmente pruebas del contenedor funcionando correctamente, publicamos videos explicativos y con casos prácticos en nuestra web. Lo más importante en nuestra opinión son ver las reseñas del producto, por eso recolectamos distintas opiniones y testimonios de clientes (empresas, colegios, municipios) para que nuestros compradores tengan un gran repertorio para analizar si merece la pena o no nuestro producto.

-El **canal de compra** lo utilizamos para ver la manera en la que queremos que los clientes nos compren.

Como anteriormente mencionado también estamos utilizando la página web para nuestras ventas, nuestros contenedores no solo están disponibles para empresas, administraciones públicas,... sino que también hemos creado modelos más reducidos para que quien quiera tener uno en su casa, pueda. En nuestra página web están disponibles todos nuestros modelos distintos. Hemos firmado contratos con el ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para poder instalar nuestros contenedores en espacios urbanos, pensando más en barrios y urbanizaciones concretas. En un futuro nos gustaría ponernos en contacto con otros ayuntamientos fuera de Álava para crecer nacionalmente.

-El **canal de entrega** nos sirve para ver como nuestros clientes reciben nuestro producto.

Como empresa proporcionaremos entrega e instalación directa, preferimos ofrecer nosotros un servicio antes de ponerlo en manos de otros repartidores y constructores que encuentren dificultades y arriesgarnos a dañar nuestro contenedor. En relación con servicios también ofrecemos un servicio técnico que asegure que todo funciona bien dentro de los contenedores. Aparte de esto nos gustaría dar una formación básica al cliente para el uso del contenedor ya que la participación en ferias y los videos pueden a veces no llegar a todo el mundo, pero independientemente de eso queremos que los clientes estén lo máximo informados posibles, queremos antes todo dar un servicio perfecto en el que no se queden con ninguna duda.

-El **canal de post-venta**, como último canal nos sirve para analizar y ver cómo queremos que sea la relación con el cliente tras la compra

Aunque el proceso de compra haya finalizado, nos gustaría seguir presentes en todo momento para nuestros clientes para cualquier problema que tengan por ello nuestro servicio de cliente incluirá un soporte técnico tanto online como presencial junto con un servicio de mantenimiento a largo plazo y actualizaciones del software del contenedor. Todo este apartado está basado en el servicio de atención al cliente.

Para finalizar bien nuestro trato y nuestra manera de llegar al cliente recogeremos todo tipo de datos por parte de los clientes para las mejoras que nos convendría hacer o lo que al cliente le ha gustado. También nos gustaría saber la experiencia vivida con la compra de nuestro producto.

