

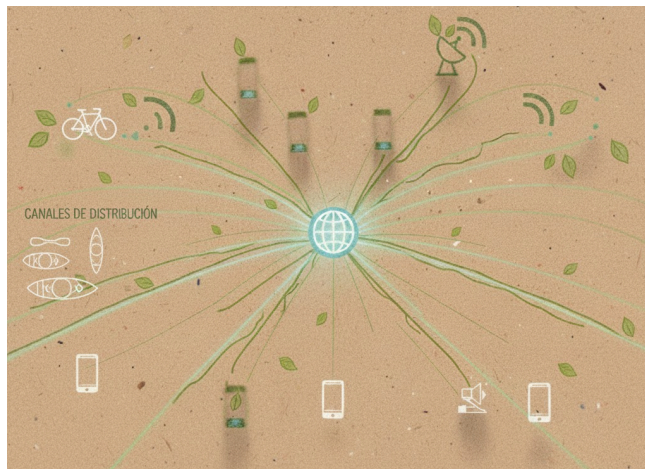
Canales de Distribución y Comunicación

EcoSport Rentals, dedicada al alquiler de modalidades deportivas sostenibles y a la oferta de recorridos adaptados en Vitoria-Gasteiz, utiliza una combinación de canales de comunicación y distribución que permiten conectar eficazmente con sus clientes y hacer llegar su propuesta de valor de manera accesible y coherente con su enfoque sostenible.

En cuanto a la comunicación, la empresa se apoya principalmente en herramientas digitales. La aplicación móvil actúa como el canal central, ya que ofrece rutas personalizadas con información de biodiversidad y permite una interacción directa con el usuario. Las redes sociales, como Instagram, X y TikTok, complementan esta estrategia mediante campañas segmentadas que aumentan la visibilidad del servicio y facilitan la captación de nuevos clientes. Además, EcoSport Rentals refuerza su presencia mediante material promocional en formato impreso y digital, siempre elaborado en papel reciclado, y participa en ferias deportivas y talleres que permiten un contacto directo con la ciudadanía. La colaboración con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz también constituye un canal de comunicación institucional relevante, especialmente a través de la instalación de puntos de alquiler en los parques de Salburua y Zabalgana, que ofrecen visibilidad inmediata en espacios de alto tránsito.

En lo referente a la distribución y venta, la empresa opera desde una tienda central situada en Portal de Gamarra, desde donde se gestiona el alquiler del equipamiento. A esto se suman las estaciones de bicicletas ubicadas en parques públicos cercanos al Anillo Verde, como Salburua y Zabalgana, que facilitan el acceso al servicio en zonas estratégicas. El proceso de reserva y pago puede realizarse tanto de manera presencial en el local como a través de la aplicación en línea, lo que permite adaptarse a las preferencias de cada usuario. La logística interna se lleva a cabo mediante vehículos

eléctricos que trasladan el equipamiento entre el local y las estaciones, manteniendo la coherencia con el compromiso ambiental del proyecto.



El recorrido del cliente a través de estos canales se estructura en cinco fases. La primera es la percepción, donde el usuario conoce el servicio principalmente a través de redes sociales y material promocional, destacando el carácter sostenible del modelo y la reducción del 40%

de la huella de carbono. La segunda fase es la evaluación, en la que el cliente compara la propuesta mediante la información disponible en la aplicación, especialmente las rutas personalizadas y los precios accesibles. La tercera fase corresponde a la compra, que se realiza mediante la reserva y el pago en la app o en el local físico. La cuarta fase es la entrega, en la que el usuario recoge el equipamiento en la tienda o en los puntos de alquiler situados en los parques. Finalmente, la fase de postventa incluye la devolución del material, su limpieza y mantenimiento en el taller, así como la recogida de feedback para mejorar el servicio.