

5) BANAKETA ETA KOMUNIKAZIO KANALAK

Kanalek funtsezko zeregina dute gure proiektua merkatu-segmentu desberdinetara iristeko eta gure balio-proposamena modu eraginkorrean helarazteko. Kanal egokien bidez bezeroekin harreman zuzena eta kalitatezkoa lortzen dugu.



Hiru kanal mota bereizten ditugu:

- Komunikazio kanalak: Bezeroei informazioa helarazteko erabiltzen diren bideak dira, bai gure zerbitzuen ezaugarriak azaltzeko, bai zalantzak argitzeko. Gure kasuan, honako hauek erabiliko ditugu:
 - Sare sozialak (Instagram, Facebook...), ikusgarritasuna handitzeko eta publiko gazte eta helduengana iristeko.
 - Gmail bidezko komunikazioa, informazio pertsonalizatuagoa eta arreta zuzena eskaintzeko.
 - Web-orria, gure zerbitzuen, ordutegien eta kokapenaren inguruko informazio osoa eskaintzeko.
- Banaketa kanalak: Zerbitzua bezeroengana iristeko erabiltzen diren bitartekoak dira. Gure enpresaren kasuan, banaketa kanal bakarra izango dugu:
 - Bilbon kokatutako lokala, bertan zerbitzua aurrez aurre eskaintzeko.
- Salmenta kanalak: Enpresak bezeroengana iristeko eta salmenta-prozesua gauzatzeko erabiltzen dituen bideak dira. Gure kasuan, offline edo kanal tradizionalak izango dira nagusi:
 - Bilbon dugun lokala, salmenta zuzenaren ardatz nagusia.
 - Merkataritza eta turismo azokak, gure marka ezagutarazteko eta bezero berriak lortzeko.
 - Komertzialen bidez egindako salmenta zuzenak, harreman pertsonalizatuak sortuz.

Bezeroarekiko harremanaren faseak; kanalak bezeroarekiko harreman-guneak direnez, bezeroaren esperientzia modu egituratuan kudeatzeko, bost fase bereizten dira:

1. Pertzeptzioa: bezeroek gure enpresaren inguruko lehen informazioa jasotzen dute. Informazio hori eskoletan, web-orrialdean, sare sozialetan edo gure lokalean eskuratu dezakete.
2. Ebaluazioa: bezeroek gure eskaintza lehiakideenekin alderatzen dute, aukera desberdinak aztertuz. Fase honetan, gure zerbitzuaren kalitatea, hurbiltasuna eta balio erantsia funtsezkoak dira.
3. Erosketa: zerbitzuaren kontratazioa edo izen-ematea gauzatzen da, bezeroak gure zerbitzua erostea erabakitzen duenean.
4. Entrega: bezeroak zerbitzua jasotzen duen unea da. Esperientzia positiboa bermatzeko, arreta pertsonalizatua eta kalitatezko zerbitzua eskaintzen dugu.
5. Salmenta ondorengoa: zerbitzuaren ondoren, bezeroei arreta eta laguntza eskaintzen diegu sor daitezkeen arazoei aurre egiteko. Gainera, balorazio-inkesta bat bidaltzen diegu, jasotako iritzia aztertu eta etengabeko hobekuntzak egiteko.