

Canales:

EcoBambú utiliza distintos canales de comunicación y distribución para llegar a sus clientes, informar y entregar el producto, aunque algunos tienen más importancia que otros.

En cuanto a los canales de comunicación, el canal más importante es Instagram, ya que es una red social muy visual y permite mostrar fotografías y vídeos de proyectos reales realizados con bambú. Esto es especialmente útil para EcoBambú porque sus estructuras destacan por el diseño y la estética, y así los clientes pueden ver ejemplos concretos del resultado final. Otro canal principal es la página web, donde la empresa ofrece información más detallada como datos técnicos, comparaciones con materiales tradicionales y fotografías de obras. Este canal es clave en la fase de información y decisión del cliente.

Como canal secundario se utiliza LinkedIn, que está orientado a un público más profesional, como arquitectos, constructoras y estudios de diseño. A diferencia de Instagram, LinkedIn permite un contacto más formal y facilita relaciones comerciales. También son importantes las ferias de arquitectura y construcción sostenible, ya que permiten un contacto directo con el cliente y ayudan a generar confianza en un material menos común como el bambú.

Para convencer al cliente, EcoBambú emplea catálogos enviados por correo electrónico, además de llamadas y videollamadas en las que el equipo comercial explica las ventajas, el precio y la resistencia del bambú. En algunos casos, realizan visitas presenciales a estudios de arquitectura y constructoras, ya que el producto requiere explicaciones más técnicas que otros materiales tradicionales.

Después de la compra, la empresa mantiene el contacto mediante un servicio postventa, resolviendo dudas sobre instalación, mantenimiento y normativa. Este acompañamiento es importante para asegurar la satisfacción del cliente y fomentar la fidelización.

Respecto a los canales de distribución, el pedido se realiza directamente a través del departamento comercial o mediante el formulario de la página web, sin intermediarios. Esto permite a la empresa tener mayor control del proceso. Las estructuras se fabrican en las instalaciones de EcoBambú y se envían directamente a la obra mediante transporte especializado, ya que se trata de un material voluminoso y delicado. La empresa coordina la entrega según el calendario de construcción, utiliza embalajes adecuados y realiza un seguimiento del envío para evitar daños o retrasos. Este sistema es adecuado para EcoBambú porque garantiza que el material llegue en buen estado y en el momento necesario.

