

CANALES

<u>Etapa del cliente</u>	<u>Qué hace el cliente</u>	<u>Cómo interactúa con la empresa (Canales)</u>
Descubrimiento	Conoce la marca y los productos.	Redes sociales, página web, eventos y mercados.
Interés e información	Busca más detalles sobre productos, origen y productores.	Web, redes sociales, degustaciones en local, visitas guiadas a productores, email, etc.
Consideración y decisión	Evalúa opciones y compara. Pregunta dudas.	WhatsApp, correo, teléfono, atención en el local, reseñas online, encuestas y contenidos informativos.
Compra	Realiza la compra del producto o experiencia.	Tienda física en Getxo, página web, cestas personalizadas y ventajas de socios.
Distribución/Entrega	Recibe el producto o lo recoge.	Envíos desde la web, entrega en tienda, restaurantes y alianzas con productores.
Experiencia y consumo	Prueba el producto/servicio. Valora la calidad.	Degustaciones, eventos gastronómicos o experiencias con productores.
Acompañamiento y fidelización	Mantiene relación con la marca y recibe novedades.	Email, redes sociales, servicio al cliente, notificaciones de nuevos productos y reseñas.