

## Los canales

Los canales son un punto importante que permitirá a los usuarios conocer, adquirir y recibir nuestro producto; BioReveal, de manera eficiente, para ello hemos diseñado diferentes sistemas de canales, para asegurar una experiencia completa. Comienza con comunicación, venta, distribución y finaliza con servicio postventa. En el caso de BioReveal, hemos combinado distintas estrategias, tanto propias como asociadas, lo que permitirá llegar a una variedad de usuarios, centrándonos en la salud dental y buscando alcanzar al mayor número posible de personas interesadas.

## Canales de comunicación

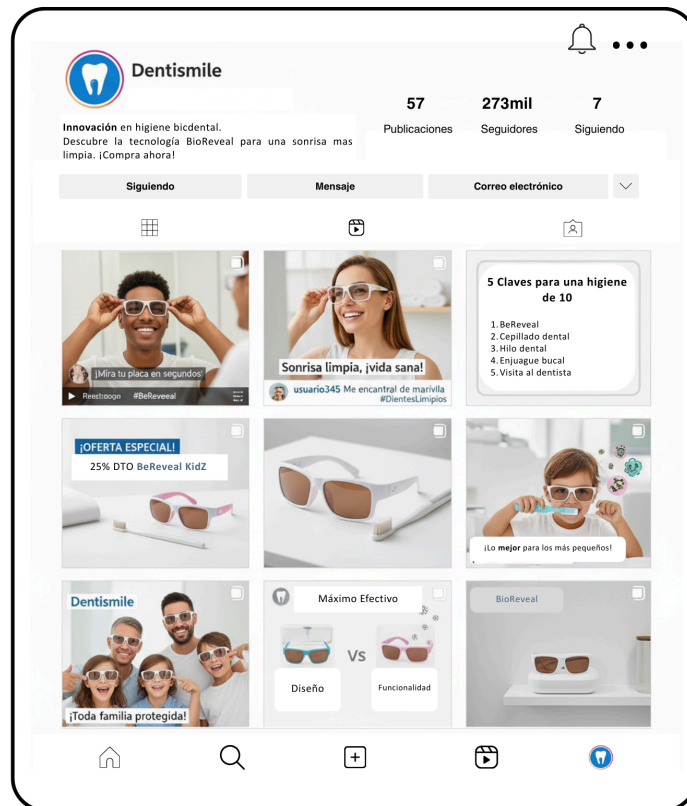
El primer contacto con los clientes serán los canales de comunicación que emplearemos que permitirá conocer el producto y comprender cómo funciona.

Una de las herramientas principales será la **página web oficial**, que se hará llamar Dentismile, donde los usuarios obtendrán información detallada sobre las características y el funcionamiento de las gafas, así como los beneficios frente a los métodos tradicionales.



La web incluirá también publicidad, tutoriales y un soporte donde se indiquen reseñas que respalden la efectividad del producto y de la misma forma evalúen su eficacia. Además, se habilitará un chat en línea que permitirá realizar consultas más habituales y de forma que puedan obtener respuestas inmediatas, por ejemplo, la duración de la batería, el tiempo de carga, etc. Mientras que para una atención personalizada estarán disponibles las llamadas telefónicas, whatsapp, correo electrónico y atención presencial, teniendo como prioridad resolver dudas más específicas frente a cualquier inconveniente o problema que puedan tener; como un fallos técnicos. Todos los datos se proporcionarán y estarán indicados en la propia página.

Además, para un público activo y que recurre mucho a las redes sociales se habilitará instagram y youtube, como canales de comunicación complementarios, donde compartiremos un contenido más visual y podremos recibir comentarios de los usuarios. En instagram, se publicaran videos cortos mostrando el uso real de las gafas y exponiendo los resultados, mientras que en youtube se subirán videos de larga duración y más explicativos.



También al contar con una versión infantil, BioReveal KidZ, la comunicación se adaptará y estará dirigida principalmente a padres y tutores, mediante un enfoque más visual y sencillo.

Esto ayudará a aumentar y reforzar la percepción de valor para todos los usuarios, y permitirá a los futuros compradores decidirse por BioReveal.

### Canal de venta

En cuanto a los canales de venta, se dispondrá de una combinación de canales directos e indirectos, permitiendo a nuestros clientes elegir la forma de obtener su producto. Con esto se consigue llegar tanto a clientes digitales como a clientes presenciales, aumentando las posibilidades de compra y adaptando nuestro servicios a distintas preferencias.

Como canal directo se contará con una **tienda física propia** en Vitoria Gasteiz, Dentismile, que será un punto de venta directo, en la cual los clientes podrán probar y comprobar el funcionamiento de las gafas, además de recibir una explicación práctica de su funcionamiento y un asesoramiento por parte de profesionales especializados en el tema. Son ventas personales en las que se da un enfoque personalizado al cliente. Este canal es muy importante para aquellos clientes que prefieren ver y tocar el producto antes de realizar su compra, o en caso de no sentirse seguros en compras online.



También otro medio de canal directo propio será una **tienda online**, ubicada en la propia página oficial. A través de esta tienda de igual forma el cliente podrá seleccionar a su preferencia el modelo, tamaño, entre otras personalizaciones, y es eficaz en aquellas situaciones en las que no se pueda acudir directamente a lugar propio físico de venta, por lo que tendrá acceso cómodamente desde su ubicación. Por ejemplo, una persona que viva fuera de Vitoria Gasteiz, entrará en la página web y realizará la compra.

Y finalmente como un canal indirecto, se establecerán acuerdos y nos **asociaremos con ópticas locales**, como Medical Optica, Gafa.es, soloptical y óptica Gasteiz. Estos locales venderán las gafas BioReveal, en sus establecimientos, tanto el modelo estándar como el BioReveal KidZ, siendo puntos de venta asociados. Por ejemplo, un cliente acude a cambiar sus gafas habituales y puede descubrir BioReveal y adquirirlo allí mismo. Esto da confianza ya que se encuentran en espacios especializados, con profesionales capacitados.

### **Canal de distribución**

Los canales de distribución los hemos organizado según los canales de venta, se han pensado con el fin de garantizar que las gafas lleguen al cliente en buenas condiciones, de forma rápida y segura.

En el caso de la tienda física propia, la **distribución es directa**, el cliente compra su producto, se lo preparamos al instante y se lo lleva al momento, lo que evita posibles incidencias y tiempos de espera. Este canal permite resolver dudas desde el primer momento. No es necesario el uso de empresas de transporte.

En cuanto a las ventas online, la **distribución es indirecta** y se realizará desde la sede Dentismile en Vitoria Gasteiz a través de DHL y Correos Express, estas permitirán realizar envíos rápidos, con seguimiento del pedido y con una entrega de 24 a 48 horas. Por ejemplo, una persona que realice un pedido desde fuera de Vitoria recibirá su pedido en uno o dos días, pudiendo consultar en todo momento el estado del envío.

Y finalmente respecto a la distribución con las ópticas asociadas, se realizará **envíos periódicos del producto**, utilizando de igual forma DHL y correos Express. Estos envíos se planificarán para asegurar que las ópticas dispongan siempre suficientes unidades de todo tipo.

## **Servicios postventa**

Es fundamental dentro del canal, ya que de este modo se mantiene una buena relación con el cliente, después de que se haya realizado la compra y asegurando su satisfacción a futuro. El proceso de atención postventa varía según el canal de venta por el que el cliente haya adquirido las gafas.

Este servicio es esencial para resolver incidencias y por ello BioReveal posee diferentes canales de contacto post-venta, adaptándose a las preferencias del cliente para facilitar la comunicación, por ejemplo, chat en línea, para respuesta inmediata y dudas generales, y whatsapp, correo electrónico o llamadas telefónicas para un servicio personalizado e incidencias más complejas, el cliente puede utilizar WhatsApp indicando, por ejemplo, que sus gafas no funcionan, entonces la central le solicitará una breve explicación del problema y si es necesario se gestionará la recogida del producto mediante correos Express, Posteriormente se enviará una nueva gafas o el producto reparado.

En el caso de compras realizadas en la tienda oficial, el cliente podrá acudir directamente con el producto, allí se comprobará el estado de las gafas, se le ofrecerá una solución de forma rápida, con un cambio del producto o la reparación.

Si hubiese realizado la compra en una óptica asociada, y se detecta algún mal funcionamiento o rotura, podrán acudir directamente a esa misma óptica, el personal de la óptica realizará una primera revisión del producto y se pondrá en contacto con la sede Dentismile para gestionar la reparación o sustitución, de tal forma que el cliente recibe apoyo en el mismo lugar donde realizó la compra.

El sistema de servicio post venta permite que el cliente sepa a dónde acudir en cada situación, mejorando la experiencia, además al ofrecer soluciones tanto presenciales como a distancia, garantizando una atención accesible para todos los clientes independientemente del canal por el que haya adquirido las gafas.

## **Bibliografía**

- <https://www.econosublime.com/2023/08/83-bloques-del-modelo-canvas-canales-de.html>
- <https://youtu.be/zRUWYur4e94>
- <https://modelocanvas.net/canales-canvas/>
- <https://josedavidfernandez.com/canales-canvas/>
- <https://mentorday.es/wikitips/canales-comunicacion-cliente/>
- <https://mentorday.es/wikitips/business-model-canvas/>
- <https://www.oreateai.com/home/chat/aiimage/5e5b3011f67fdd035a05d9e5>