

## ● **PASO 5: Canales de distribución y comunicación – Skyway Travel**

### **1. ¿En qué consiste?**

Los canales de distribución y comunicación son las formas que usa Skyway Travel para llegar a sus clientes, explicarles qué ofrecemos, vender los viajes y mantener el contacto después de que el viaje termine.

### **2. ¿Cómo nos comunicamos con los clientes?**

Para darnos a conocer y hablar con nuestros clientes usamos principalmente:

- **Redes sociales (Instagram, TikTok y Facebook):**  
Mostramos destinos, experiencias reales y consejos de viaje. Es donde nuestros clientes pasan más tiempo y donde se inspiran para viajar.
- **Página web:**  
Los clientes pueden consultar los destinos, precios, actividades y toda la información necesaria.
- **Correo electrónico:**  
Enviamos ofertas, novedades y recordatorios importantes sobre su viaje.
- **Publicidad física sencilla:**  
Se puede ver por carteles en el centro educativo o en eventos relacionados con viajes.

### **3. ¿Cómo llega nuestro servicio al cliente?**

Como Skyway Travel ofrece viajes, la distribución es via digital:

- Los clientes pueden reservar y pagar online desde la web.
- Les mandamos por correo electrónico toda la información del viaje (billetes, horarios, actividades).
- Nos contactamos antes y durante el viaje via digital, rápida y cómoda.

### **4. Recorrido del cliente (flujo del canal)**

El proceso completo funciona así:

1. Percepción:  
El cliente nos encuentra vía redes sociales o por recomendación de otras personas.
2. Evaluación:  
El cliente entra en la web, compara destinos, precios y lee reseñas de otras personas .
3. Compra:  
El cliente reserva el viaje fácilmente via internet .
4. Entrega:  
El cliente disfruta del viaje con toda la información que le enviamos.
5. Postventa:  
Después del viaje, le pedimos la opinión sobre la experiencia y le ofrecemos descuentos para futuros viajes o le pedimos que nos recomiende a otras personas.

Este recorrido es sencillo y lógico para el cliente.

## **5. ¿Por qué estos canales encajan con nuestros clientes?**

Nuestros clientes:

- Hoy en día usan mucho internet y redes sociales.
- Prefieren informarse y reservar online.
- Valoran más la rapidez y la comodidad.

Por eso, nuestros canales están totalmente adaptados a ellos.

## **6. ¿Por qué elegimos estas vías?**

Elegimos estos canales porque:

- Son fáciles de usar.
- Permiten llegar a mucha gente.
- Facilitan que el cliente compare antes de comprar.
- Nos permiten mantener una buena relación después del viaje.

## **7. Canales complementarios**

Además, contamos con:

- Recomendaciones de clientes satisfechos.

## **8. ¿Cómo comprobamos que funcionan?**

Sabemos que estos canales funcionan porque:

- Hoy en día la mayoría de personas buscan y reservan viajes por páginas de internet.
- Las redes sociales son una fuente importante de inspiración para viajar.
- Los clientes prefieren recibir toda la información de forma digital.