

ACTIVIDADES CLAVES

Nuestro proyecto se basa en la comercialización, nosotros no producimos nada. De esta manera, estructuraremos las actividades claves según la producción, solución de problemas y actividades de plataforma o red. En el caso de Lumix, la solución de problemas es la actividad principal.

En primer lugar, la solución de problemas es la mas importante en nuestro proyecto ya que nuestra propuesta de valor se basa en detectar, analizar y resolver los problemas/necesidades de nuestros consumidores.

Nuestras principales actividades dentro de la solución de problemas son las siguientes:

- Servicio Post-venta: atendiendo al cliente y resolviendo sus dudas o reclamaciones tanto antes como después de la compra.
- Solucionar los problemas y satisfacer las necesidades de nuestros clientes buscando y priorizando siempre su bienestar.
- Gestión de pedidos y devoluciones: así, nos podremos asegurar de la satisfacción de nuestros clientes y de su fidelización.
- Adaptación a nuestros consumidores: a través de sus feedback (encuesta de satisfacción post-compra)

Todas estas actividades las realizaremos nosotros ya que somos conscientes que son la esencia de nuestro proyecto y por ello consideramos que es imposible y seria un error externalizarlas.

En el servicio post-venta solo tendremos externalizado las dudas rápidas y fáciles de solucionar con una inteligencia artificial, asimismo, quien quiera podrá contactarnos y tener una atención mas personal.

En segundo lugar, Lumix no producirá nada, ya que al tener una larga cola de productos obtendríamos mas perdidas que ganancias. Por ello, solo realizaremos:

- Compra de productos a nuestros proveedores
- Gestión y control del stock (+ stock de seguridad)
- Preparación de pedidos (cajas) para su consiguiente envío.

En último lugar, en las actividades de plataforma o red incluiremos:

- Gestión / actualización /mantenimiento de nuestra página web y aplicación.
- Gestión de nuestras redes sociales (Instagram/ TikTok)
- Seguimiento de pedidos