

Canales

Como canales de distribución y comunicación En El Rincón Dulce utilizaremos una manera de darnos a conocer digital que estará centrada principalmente en Instagram y TikTok, ya que son las plataformas donde se encontrará nuestro público principal que serán jóvenes y familias.

Además de las aplicaciones como Instagram y TikTok, tenemos en mente utilizar WhatsApp Business como medio de comunicación y también para manejar más rápido los pedidos y dudas, en caso de incidencia, podremos ponernos en contacto con el cliente para ofrecer una solución, como la repetición del pedido o un descuento en la siguiente compra, con el objetivo de mantener su confianza en el negocio. Todo esto nos permite una comunicación directa, organizada para nuestros clientes que prefieren un contacto rápido.

También pensamos en tener colaboraciones con algunos negocios locales no competidores, como cafeterías o tiendas de productos gourmet y así ampliar más las ventas y poder llegar a nuevos clientes.

Nuestro contenido se dividirá en vídeos cortos de elaboración de postres internacionales, publicaciones informativas explicando el origen del postre, ingredientes principales y curiosidades culturales, contenido promocional, como lanzamientos semanales y ofertas puntuales.

Estas plataformas se eligen por su bajo coste, darnos a conocer y llegar a más gente y su capacidad para tener contacto con los clientes mediante comentarios y mensajes privados, que utilizaremos también como canal de atención al cliente y gestión de pedidos.

En cuanto a la distribución, queremos ofrecer pedidos por encargo, recogida en el local y también servicio de entrega a domicilio en un radio limitado. Esta estrategia nos permite adaptarnos a diferentes tipos de clientes, aumentando la accesibilidad y todo esto para que le sea más fácil comprar al cliente.

Los flujos de canal de nuestra empresa son que nos conocerán por redes sociales, mirarán los postres, precios y algunas opciones, pueden escribirnos por WhatsApp Business o en persona para poder hacer un pedido, recibir el postre en casa o recogerlo y después de la compra preguntarle que le ha parecido. Es un proceso sencillo y cómodo, tanto para el cliente como para nosotras.

Esta estrategia nos permite adaptarnos a diferentes tipos de clientes, lo cual le facilita la compra al cliente.