

PUNTO 5 (CANALES DE DISTRIBUCION)

Objetivo general

El objetivo de los canales de distribución de Smile Express es garantizar que tanto los servicios odontológicos como los productos y la información del proyecto lleguen de forma eficaz a las comunidades rurales y a las entidades colaboradoras. Para ello, se utilizan diferentes canales que permiten una comunicación clara, una atención personalizada y una distribución sostenible de los recursos, adaptándose a las características de cada zona.

5.1. Canales de comunicación

Los canales de comunicación tienen como finalidad informar, educar y mantener un contacto continuo con la comunidad y las instituciones colaboradoras.

5.1.1. Redes sociales

Smile Express utiliza redes sociales como Instagram, Facebook y TikTok para difundir información sobre las jornadas de la clínica móvil, campañas de salud bucodental, talleres educativos y testimonios reales del impacto social del proyecto. Estas plataformas permiten llegar a un público amplio y crear una relación cercana con la comunidad.

5.1.2. Página web oficial

La página web funciona como un espacio informativo centralizado donde se puede consultar el calendario de rutas, conocer el proyecto, acceder a formularios de contacto, informarse sobre los servicios disponibles y, en el futuro, realizar la compra de kits de higiene dental o reservar jornadas educativas.

5.1.3. Correo electrónico y newsletters

A través del correo electrónico y boletines informativos se mantiene una comunicación directa con ayuntamientos, centros educativos y patrocinadores. En estos canales se comparten novedades, resultados de las jornadas, informes de impacto y próximas actividades.

5.1.4. Medios locales y radios comunitarias

Los medios locales y las radios comunitarias son fundamentales para dar a conocer las campañas itinerantes y las jornadas gratuitas, especialmente en zonas rurales con difícil acceso a internet.

5.2. Canales de atención al cliente

Estos canales están orientados a ofrecer una atención directa, accesible y de confianza tanto a particulares como a instituciones.

5.2.1. Teléfono y correo institucional

Se dispone de una línea directa de teléfono y correo electrónico para resolver dudas, coordinar jornadas, solicitar información sobre tratamientos o gestionar colaboraciones.

5.2.2. WhatsApp y redes sociales

El uso de WhatsApp y mensajes en redes sociales permite una atención rápida y cercana, especialmente útil en comunidades con conectividad limitada. A través de estos medios se pueden agendar revisiones, talleres o resolver consultas sencillas.

5.2.3. Comunidades online

Se fomenta la creación de comunidades digitales donde las familias puedan compartir experiencias, consejos y dudas relacionadas con la salud bucodental, reforzando el vínculo con el proyecto.

5.3. Canales de distribución del servicio

Estos canales permiten llevar los servicios y productos de Smile Express directamente a las comunidades y a los colaboradores.

5.3.1. Distribución móvil

La unidad odontológica Smile Express se desplaza de forma periódica a zonas rurales, ofreciendo consultas, limpiezas dentales y talleres educativos directamente en las comunidades.

5.3.2. Venta directa en las jornadas

Durante cada visita se ofrecen kits sostenibles de higiene dental a precios accesibles, facilitando el acceso a productos básicos para la prevención.

5.3.3. Envíos a instituciones colaboradoras

Mediante convenios, se entregan materiales educativos y kits de higiene a escuelas, ayuntamientos y centros de salud, utilizando transporte local.

5.3.4. Tienda online (futura)

En una fase posterior, se implementará una tienda online para la venta de kits y la reserva de jornadas educativas, ampliando el alcance del proyecto.

5.4. Canales de venta

Los canales de venta facilitan el acceso a los servicios y productos del proyecto.

5.4.1. Venta presencial

Durante las campañas móviles, los usuarios pueden contratar servicios y adquirir productos directamente.

5.4.2. Convenios institucionales

Los ayuntamientos y centros educativos pueden contratar paquetes de jornadas o talleres de forma periódica mediante acuerdos anuales.

5.4.3. Plataforma web

La futura plataforma web permitirá gestionar reservas, compras y solicitudes de colaboración de manera sencilla.

5.5. Recogida de feedback y evaluación

La evaluación continua es clave para mejorar la calidad del proyecto.

5.5.1. Encuestas

Se realizan encuestas presenciales y digitales tras cada jornada para medir la satisfacción de los usuarios.

5.5.2. Reseñas

Las redes sociales y la web ofrecen espacios para que los usuarios compartan experiencias y sugerencias.

5.5.3. Reuniones institucionales

Se organizan reuniones con entidades colaboradoras para evaluar el impacto y planificar mejoras.

5.6. Promoción y publicidad

La promoción busca aumentar la visibilidad del proyecto y sensibilizar sobre la salud bucodental.

5.6.1. Campañas en redes sociales

Se publican contenidos educativos, vídeos y testimonios con un enfoque social y preventivo.

5.6.2. Colaboraciones externas

Se colabora con influencers de salud y sostenibilidad para ampliar el alcance del mensaje.

5.6.3. Eventos y patrocinios

La participación en ferias de salud y los patrocinios corporativos permiten financiar jornadas y aumentar la difusión del proyecto.