





ÍNDICE

- 1. Canales de comunicación**
- 2. Canales de venta y de distribución**
- 3. Canales de post-venta**

Los canales permiten que la propuesta de valor de Tetiboo llegue de forma eficaz a las familias demandantes de nuestro producto. A través de ellos damos a conocer el servicio, facilitamos la contratación, prestamos el servicio y mantenemos la relación con el cliente. Para un mejor análisis, distinguimos entre canales de comunicación, canales de venta y canales de distribución, y los relacionamos con las 5 fases del recorrido del cliente (percepción, evaluación, la compra, la entrega y servicio post-venta).

CANALES DE COMUNICACIÓN



Son los canales que permiten que el cliente conozca Tetiboo y valore el producto.

Canales utilizados:

- Página web sencilla y clara.
- Redes sociales (Facebook, Instagram y X(Twitter)).
- Folletos informativos en centros de salud, farmacias y escuelas infantiles.
- Recomendaciones de boca a boca.
- Charlas informativas en escuelas infantiles.

Fases cubiertas:

- Percepción: el cliente descubre el servicio.
- Evaluación: compara Tetiboo con otras opciones y valora su propuesta.

CANALES DE VENTA

Son los canales a través de los cuales el cliente contrata y paga el servicio.



Canales utilizados:

- Contacto telefónico.
- Página web.
- Atención presencial bajo cita previa.
- Correo electrónico.

Fases cubiertas:

- Compra: elección del producto y pago

CANALES DE DISTRIBUCIÓN

(Entrega del producto)

-En Tetiboo la distribución del producto es física, entregamos el pedido de productos a cada cliente en su casa

Canales utilizados:

- Empleados que se encargan de transportar el producto.
- Coordinación digital de horarios de entrega de los productos.

Fases cubiertas:

- Entrega: entrega del producto pedido por cada cliente

CANALES DE POST-VENTA

-Permiten mantener la relación con el cliente y mejorar el servicio.

- Encuestas de satisfacción.
- Atención al cliente para resolver incidencias.

Fases cubiertas:

- Post-venta: fidelización, confianza y mejora continua.

