



# CANALES

IES Alejandría  
Valeria Castro Ortega  
Sofia Nieto de la Cruz  
María Peñato Vélez



## Asociaciones Clave



## Actividades Clave



## Propuesta de Valor



## Relaciones Con clientes



## Segmentos De Clientes



## Recursos Clave



## Canales



## Estructura Costes

## Fuentes de Ingresos



Growing



En este módulo se explica el modo en que una empresa se comunica con los diferentes segmentos de mercado para llegar a ellos y proporcionarles una propuesta de valor.

Alpha Survival se comunica con sus clientes mediante **canales exclusivos y personalizados** para ofrecer una **propuesta de seguridad premium** adaptada a cada familia.

## FASES DEL CANAL

Información→

Evaluación→

Compra→

Entrega→

Posventa

# CANALES





## Fase de información

- Crear **visibilidad y reconocimiento de marca**. Es la primera conexión entre la empresa y el cliente.

### Aplicación práctica:

- **Página web oficial:** epicentro del ecosistema digital. Presenta la propuesta de valor, catálogo de kits, y ofrece herramientas de contacto directo.
- **Instagram y YouTube:** canales visuales que comunican confianza, estilo de vida “preparedness” y contenido educativo (tutoriales, tips, simulacros, testimonios).
- **Ferias y exposiciones de seguridad, supervivencia y hogar:** permiten contacto directo con un público de alto poder adquisitivo.
- **Colaboraciones con marcas afines (aseguradoras, inmobiliarias de lujo, marcas outdoor):** refuerzan el posicionamiento premium.
- **Relaciones públicas y prensa especializada:** artículos en revistas de lifestyle, seguridad y tecnología.



# FASES DE LOS CANALES

# FASES DE LOS CANALES

## Fase de evaluación

- Facilitar que el cliente **compare, evalúe y confirme** que la propuesta de valor es la mejor opción.

### Aplicación práctica:

- **Simulador web de riesgos y necesidades familiares:** herramienta que analiza el perfil del cliente y recomienda el kit ideal (aplicación de la teoría del *customer fit*).
- **Consultoría gratuita inicial:** entrevista online o telefónica donde se explica la personalización del kit y sus ventajas frente a kits estándar.
- **Contenido informativo y educativo:** guías descargables, blogs, newsletters y vídeos con casos reales de emergencia.
- **Opiniones y testimonios** de familias y expertos en seguridad.



## Fase de compra

- Garantizar un **proceso de compra sencillo, seguro y adaptado** al cliente.

### Aplicación práctica:

- **Tienda online** en la web corporativa, con carrito de compra, pasarela de pago segura y opciones de personalización.
- **Atención personalizada** por videollamada o chat para clientes premium (asesor Alpha).
- **Opciones de financiación o pago en tres plazos**, adaptadas al perfil del cliente.
- **Programas de recomendación** (clientes que traen nuevos compradores obtienen formación gratuita o descuentos).

# FASES DE LOS CANALES

## Fase de entrega

- Garantizar que el cliente **reciba el producto o servicio** con la calidad y experiencia prometida.

### Aplicación práctica:

- Entrega **premium a domicilio**, en horario concertado, con presentación cuidada (packaging exclusivo y ecológico).
- **Montaje o demostración en el hogar** para kits avanzados (por técnicos o asesores certificados).
- **Guía de usuario personalizada** y acceso al área privada de cliente (manuales, vídeos, checklist de mantenimiento).
- **Instalación o prueba de equipos eléctricos o de energía** si el cliente lo solicita.

# FASES DE LOS CANALES

## Fase de posventa

- Aumentar la **retención de clientes** y fomentar nuevas compras o recomendaciones.

### Aplicación práctica:

- **Recordatorios automáticos** para renovar productos caducados del kit.
- **Servicio de mantenimiento anual (Alpha Care)** con actualización de componentes y revisión técnica.
- **Comunidad privada de clientes (Alpha Club):** newsletter, foros, talleres, eventos, charlas online.
- **Cursos avanzados** para fidelizar y mantener la formación continua.
- **Atención postventa 24/7** para incidencias o consultas urgentes.

# FASES DE LOS CANALES



# RESUMEN DE LOS CANALES

FASE DEL CANAL	F. TEÓRICA	APLICACIÓN EN ALPHA SURVIVAL	TIPO DE CANAL
Información	Dar a conocer la marca y la oferta	Web, instagram, ferias, prensa	Directo + indirecto
Evaluación	Ayudar al cliente a comparar y decidir	Simulador web, asesoramiento, testimonios	Directo
Compra	Facilitar la adquisición segura	E-commerce, asesor virtual, financiación	Directo
Entrega	Cumplir con la promesa de valor	Envío premium, montaje, guía personalizada	Directo
Posventa	Mantener la relación y fidelizar	Alpha Care, comunidad, cursos, soporte	Directo + recurrente