

7. RELACIONES CON LOS CLIENTES (5%)

A. RELACIÓN CON EL CLIENTE

- Atención personalizada: Resolviendo los problemas de forma rápida.
- Seguimiento del proceso de venta.
- Soporte postventa.
- Descuentos y promociones
- Información sobre novedades.
- Comunicación continua por correo electrónico y redes sociales.

B. INTEGRACIÓN DEL CLIENTE

- Cuentas de usuario
- Comunidad de coleccionistas donde puedan intercambiar información, novedades, vender, comprar con ventajas especiales.
- Vendedores recurrentes y así los compradores saben que hay productos de calidad.
- Suscripciones: Coleccionistas VIP con beneficios exclusivos como descuentos.

8. RECURSOS CLAVE (5%)

A. RECURSOS TANGIBLES

- Infraestructura tecnológica con servidores, página web...Equipo humano (5 personas).
- Plataforma web.
- Almacenes para guardar temporalmente los productos.

B. RECURSOS INTANGIBLES:

- Conocimientos de comercio internacional y nacional.
- Marca y confianza.
- Base de datos de nuestros clientes y de nuestros productos.
- Habilidades para la atención personalizada a nuestros clientes.

9. ACTIVIDADES CLAVE (5%)

A. ACTIVIDADES CLAVE

- Verificación de la autenticidad para ganar la confianza de nuestros clientes.
- Gestión de ventas y subastas para que los productos lleguen al comprador correcto.
- Logística y envíos seguros.
- Captación de productos para tener oferta.
- Marketing para atraer a nuevos clientes y dar visibilidad a los productos.

B. PRIORIZACIÓN

1. Captación de productos para tener oferta. Sin productos no hay negocio.
2. Gestión de ventas y subastas: sin ventas no hay negocio y para vender primero se necesitan los productos. Para que los productos lleguen a su comprador.
3. Verificación de la autenticidad: Aporta seguridad y confianza a los clientes
4. Logística y envíos
5. Marketing: Atrae a los clientes y crece el negocio.

10. ESTRUCTURA DE COSTES (15%)

Los costes indicados son estimaciones iniciales y pueden variar según el volumen de actividad del negocio.

A. COSTES

- Alquiler de almacenes: Es un coste fijo/indirecto que no depende de las ventas. Se necesita para almacenar productos.
- Transporte y logística: Es un coste variable/directo: Depende de los envíos que se realicen.
- Desarrollo web: Coste fijo/directo
- Marketing: Coste variable /directo que cambia según las campañas.
- Gastos administrativos: Coste fijo/indirecto: Sueldos, contabilidad...

B. COSTES DE INVERSIÓN INICIAL

Concepto	Descripción	Coste aproximado en euros
Página web	Desarrollo y diseño de la plataforma	2000-5000
Almacén inicial	Alquiler más acondicionarlo	1500-3000
Promoción de lanzamiento	Publicar fotos de los productos Publicar subastas Publicar novedades y ofertas Anuncios en redes sociales para que las personas lleguen a la web de la empresa	500-1500