

CANALES DE DISTRIBUCIÓN Y COMUNICACIONES

Los canales y la distribución del servicio combinan medios físicos y digitales con el objetivo de facilitar el acceso a los productos, garantizar una comunicación fluida con los clientes y asegurar un control eficiente de los artículos alquilados.

El canal principal es la tienda física, que actúa como punto de encuentro entre los propietarios de los bienes y las personas que los alquilan. En este espacio se realiza la recepción, revisión, almacenamiento, alquiler y devolución de los productos, además de ofrecer atención personalizada y asesoramiento. La tienda funciona también como centro logístico, permitiendo un control directo del estado de los artículos y aportando confianza y seguridad a todo el proceso.

Además, la empresa dispone de una plataforma digital de apoyo, que permite a los clientes consultar el catálogo de productos disponibles, conocer sus características, estado y precios, comprobar la disponibilidad y realizar el seguimiento de los alquileres. Aunque la entrega y devolución de los productos se realizan de forma presencial, la plataforma facilita la organización previa y optimiza la gestión interna del servicio.

Además, se utilizan canales de comunicación digital, como redes sociales, correo electrónico y mensajería instantánea, para informar sobre novedades, promociones y nuevos productos, así como para resolver dudas y mantener una relación cercana con los clientes. Estos canales también actúan como herramientas de captación y fidelización.

En cuanto a la distribución, esta se realiza principalmente a través de la tienda física. De manera puntual, y para determinados productos de gran tamaño, la empresa puede ofrecer un servicio de transporte o reparto a domicilio, mediante medios propios o empresas colaboradoras, garantizando en todo momento la trazabilidad y el control de los bienes.

De este modo, la empresa adopta un modelo de distribución centralizado y eficiente, que combina la proximidad y confianza del canal presencial con el apoyo organizativo de los canales digitales, ofreciendo una experiencia de alquiler cómoda, segura y coherente con los valores de reutilización y sostenibilidad.