

5. Canales

En este apartado se explican los canales que utiliza la empresa Zentro para comunicarse con sus clientes y hacerles llegar su propuesta de valor, así como la forma en la que se presta el servicio.

Zentro es una academia online, por lo que todos sus canales son principalmente digitales, lo que permite llegar a estudiantes de diferentes países de manera rápida y eficaz.

Canales de comunicación

Zentro utiliza distintos canales de comunicación para darse a conocer y atraer a su público objetivo, que son estudiantes de diferentes niveles educativos que necesitan apoyo académico.

Los principales canales de comunicación son las redes sociales, como Instagram, TikTok, YouTube y X (Twitter). A través de estas plataformas, Zentro publica contenido educativo, anuncios, vídeos explicativos sobre el funcionamiento de la academia y experiencias de otros estudiantes.

Además, la empresa utiliza publicidad online mediante anuncios en Google y colaboraciones con creadores de contenido relacionados con la educación.

Otro canal importante es el correo electrónico, que se utiliza para informar a los usuarios sobre novedades, promociones, nuevos profesores disponibles o recordatorios de clases.

Canales de distribución

El servicio de Zentro se distribuye principalmente a través de su página web y su aplicación móvil. En estas plataformas, los usuarios pueden registrarse, crear un perfil, buscar profesores según la asignatura, el idioma o el país, y reservar clases en el momento que lo necesiten.

Las clases se imparten de forma online mediante videollamadas, chat en directo y el intercambio de materiales educativos, todo integrado dentro de la propia plataforma. De esta manera, Zentro facilita el acceso a profesores de cualquier parte del mundo sin necesidad de desplazamientos.

Canales de atención al cliente

Zentro ofrece diferentes canales de atención al cliente para resolver dudas y garantizar una buena experiencia de usuario. Cuenta con un chat online disponible las 24 horas, un correo electrónico de soporte y una sección de preguntas frecuentes (FAQ) en la web.

Estos canales permiten a los usuarios resolver problemas técnicos, consultar información sobre pagos, clases o profesores y recibir ayuda de forma rápida y eficiente.

Gracias a la combinación de estos canales de comunicación, distribución y atención al cliente, Zentro consigue llegar a su público objetivo, ofrecer un servicio accesible y mantener una relación cercana y continua con sus clientes.