

# Canales de distribución y relación con los clientes



*Mantenernos cerca de los clientes y tener buenas relaciones con ellos hará que nuestro producto o servicio sea un éxito.*

## Nuestra meta

En esta experiencia conoceremos la importancia de los canales de distribución y la relación con los clientes.

## ¿Cómo lo haremos?

- 1 Con una interesante lectura, recordaremos la importancia de conocer a nuestros clientes.
- 2 Por medio de un tutorial virtual, conoceremos qué es un canal de distribución y la importancia de las relaciones con los clientes.
- 3 A través de un trabajo en el aula, identificaremos los canales de distribución adecuados para nuestro negocio.
- 4 Desarrollando varias actividades, ampliaremos los conocimientos adquiridos en la experiencia.

## Planifiquemos

Momento	Actividad	Recurso	Tiempo
Inicio experiencia 14	Nuestra meta, ¿Cómo lo haremos?	Libro	15 min
Recordemos	Lectura: "El camino a los clientes"	Libro	5 min
	Actividad en el libro	Libro y lápiz	5 min
Aprendamos haciendo	Lectura: "Canales de distribución y la relación con los clientes"	Libro	10 min
	Tutorial Virtual: "Canales"	Virtualtek: Tutorial código 5-14-01	10 min
Manos a la obra	Estrechando relaciones con los clientes	Libro y computador	30 min
¿Qué aprendí?	Evaluación	Libro y lápiz	10 min
¿Qué logré?	Autoevaluación	Libro y colores	5 min
Soy creativo	Analiza	Computador	Flexible
Para reforzar	Visita virtual	Virtualtek	Flexible



Ten el valor de

Tener buenas relaciones con las personas que te rodean.

Recordemos



## El camino a los clientes

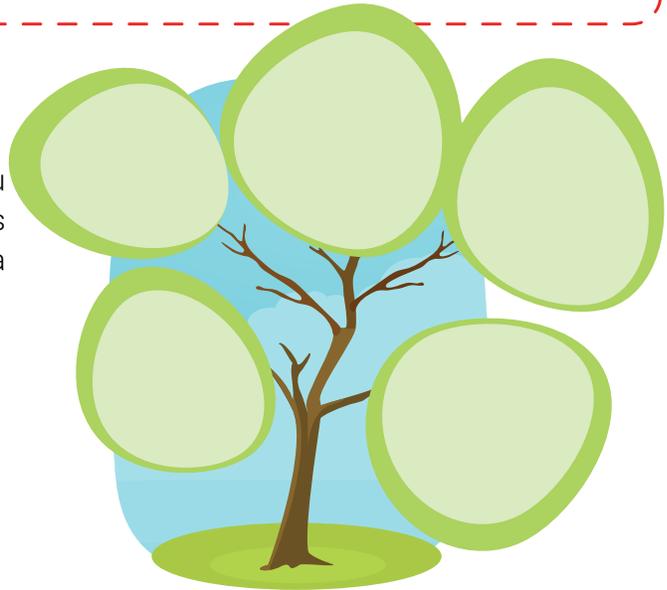


En experiencias anteriores determinamos nuestro **tipo de cliente**, el **segmento** al cual pertenece, las necesidades o problemas que presentaban y la **propuesta de valor** que entregamos con nuestro producto o servicio.

Ahora nos corresponde definir la forma o medio como haremos llegar nuestra **oferta** a los **clientes**, con el objetivo que **conozcan** y **compren** nuestros productos o servicios. Para lograrlo utilizaremos los **CANALES**.

## Actividad

Escribe en el árbol, las razones que hacen que tu **propuesta** sea **novedosa** y mejor que la ofrecida por otras personas (la **competencia**). Usa una palabra que resuma cada una de las razones.



Aprendamos haciendo



## Canales de distribución y la relación con los clientes

Un canal es el medio por el que se **transportan** elementos de un punto a otro.

Antes de lanzar un producto o servicio al mercado es muy importante analizar y definir cuál será la forma y los canales para **"presentar"** y posteriormente **"entregar"** dicho producto o servicio a los clientes. Teniendo en cuenta el modelo **CANVAS**, los canales cumplen tres funciones principales.



- **Canales de comunicación:** Es la forma como nos comunicamos con los clientes para dar a conocer nuestros productos o servicios. En nuestro ejemplo de negocio **"Kit de Robótica para el aprendizaje de las matemáticas y física"**, presentaremos nuestro producto usando la página web que construiremos más adelante, carteles en los colegios y un comercial en radio y televisión regional.



- **Canales de distribución:** Se trata de la forma como **hacemos llegar** nuestros **productos** o **servicios** a los clientes. Para nuestro producto ejemplo, entregaremos los kits de robótica **directamente a los clientes locales** y aquellos que se encuentren en otras ciudades, los recibirán por medio de empresas de mensajería.



- **Canales de venta:** Es la forma como vendemos nuestro producto o servicio, así como la asistencia que se les brindará a los clientes luego de la venta, es decir la **posventa**. Continuando con nuestro producto ejemplo, "**Kit de Robótica para el aprendizaje de las matemáticas y física**", se realizarán ventas directas y visitas a las instituciones por medio de vendedores. Nuestros clientes también podrán comprar los productos por Internet o en nuestras oficinas.

Para la **posventa**, los clientes podrán comunicarse por correo electrónico, página web, vía telefónica e incluso de manera personal para recibir asistencia técnica e información adicional sobre el kit.



- Visita tu aula virtual y aprende más con el tutorial "**Canales**" código: 5-14-01.

## Manos a la obra

### Estrechando relaciones con los clientes

Llegó el momento de definir tus **canales de distribución** y la forma en la que fortalecerás la **relación con tus clientes**. Recuerda que no solo se trata de **vender el producto** sino que además debes mantener el **contacto** y la confianza de los compradores.

En el archivo de Word que vienes trabajando y teniendo en cuenta lo aprendido en el tutorial virtual desarrolla lo siguiente:

- 1 Define los **canales de comunicación, distribución** y **venta** que utilizarás para la comercialización de tu producto o servicio.
- 2 Actividades a realizar para **mantener las relaciones** con aquellas personas que han adquirido tu producto o servicio.





Para no olvidar

Reunir la máxima información sobre los clientes nos permite mejorar los servicios que prestamos y diferenciarnos de la competencia.

¿Qué Aprendí?



En esta experiencia se evaluará el siguiente entregable :

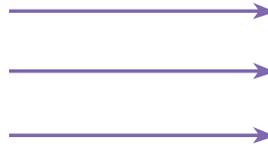
Archivo en Word con la información de los canales de comunicación, distribución y venta, además las actividades para mantener las relaciones con los clientes.

¿Qué logré?



★ Evalúa tu desempeño en la experiencia, colorea los semáforos de acuerdo a la siguiente pauta:

- Sé hacerlo fácilmente
- Lo hago pero se me dificulta
- Necesito ayuda para lograrlo



★ Reconozco la importancia de los clientes y la forma como llegar a ellos.



★ Identifico los canales necesarios para mejorar y mantener las relaciones con los clientes.



★ Conozco qué es un canal y la importancia de las relaciones con los clientes.



★ Trabajo en grupo de manera ordenada permitiendo la participación de mis compañeros.



Soy creativo



- 1 Utilizando una **cámara digital** (puede ser la de un celular), realiza un **video** del **producto** o **servicio** que vas a ofrecer a tu **segmento de clientes**.
- 2 Explica muy bien tu propuesta de valor para convencer a tus clientes que deben comprar tu **producto** o **servicio**.
- 3 **Descarga** el video a tu computador y guárdalo en una memoria USB para llevar a tu **clase la próxima semana**.



Para reforzar



- Visita tu aula virtual y aprovecha los recursos que se encuentran en la sección "Para reforzar".