



CANALES

THE MEMORYS

Integrantes:

Esther Ortiz
Mónica Sayago

Naiara Gomez
Nerea Rodriguez

Tabla de contenido

CANALES – THE MEMORYS	3
Canales de Comunicación.....	3
Canales de Atención al Cliente	3
Canales de Distribución	4
Canales de Venta	4
Recogida de Feedback	4
Promoción y Publicidad	5

CANALES – THE MEMORYS

Objetivo:

The Memorys habla con sus clientes, ofrece sus servicios y entrega lo que promete, asegurándose de que cada persona pueda guardar y revivir sus recuerdos de una forma especial y que dure mucho tiempo.

Canales de Comunicación

Cómo contamos las cosas y hablamos con nuestros clientes:

Redes sociales:

Usamos Instagram, TikTok y Facebook para enseñar historias, novedades, packs y promos.

Correo electrónico / newsletters:

Mandamos emails con ofertas especiales, novedades de la app y tips para guardar recuerdos.

Página web y blog:

Ahí ponemos info sobre los packs, opiniones de otras personas, formas de contacto y consejos para conservar memorias.

Canales de Atención al Cliente

Cómo ayudamos con dudas, quejas o preguntas:

Teléfono y correo electrónico:

Damos atención directa y personalizada para resolver cualquier duda o problema con los packs o la app.

Chat en la web y redes sociales:

Respondemos rápido a las preguntas más comunes y damos ayuda en tiempo real.

Comunidad online:

Tenemos grupos en WhatsApp o Facebook donde los usuarios pueden hablar entre ellos, compartir experiencias y resolver dudas juntos.

Canales de Distribución

Cómo llegan nuestros servicios al cliente:

Venta online:

Se pueden comprar desde la app o desde la página web.

Entrega digital de packs:

Mandamos los vídeos, PDFs o álbumes digitales hechos a medida.

Entrega física (solo para Pack Premium):

Enviamos libros impresos o documentales a casa usando empresas de reparto como Correos o MRW.

Canales de Venta

Dónde y cómo se hace la compra:

Página web y app móvil:

Puedes comprar los packs directamente ahí y también hacer la suscripción mensual con el pago incluido.

Contactos personalizados:

También se pueden comprar mediante entrevistas guiadas, sobre todo para los packs familiares o los Premium.

Recogida de Feedback

Cómo conseguimos la opinión de los clientes:

Encuestas online:

Después de entregar cada pack o al final de cada suscripción, pedimos que rellenen una encuesta.

Reseñas y valoraciones:

Los clientes pueden dejar su opinión en Google, en las tiendas de la app y en nuestra página web.

Formularios en la web y app:

Hay formularios para que den sugerencias y podamos mejorar la experiencia y personalizar mejor los recuerdos.

Promoción y Publicidad

Cómo damos a conocer la app y nuestros servicios:

Anuncios en redes sociales y Google Ads:

Ponemos anuncios según los intereses y la edad de la gente.

Colaboraciones con influencers y creadores de contenido:

Trabajamos con ellos, sobre todo en temas de familia y de guardar recuerdos.

Eventos y talleres:

Participamos en ferias, actividades locales o hacemos webinars sobre conservar recuerdos y el legado familiar.