

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. DESCRIPCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO	2
2.1. Descripción del plan de negocio	2
2.2. Alcances.....	2
2.3. Objetivos generales y específicos	2
2.3.1. Objetivo general.....	2
2.3.2. Objetivos específicos.....	3
2.4. Metodología	3
3. ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	4
3.1. Análisis PESTEL	4
3.2. Análisis 5 fuerzas de Porter industria de la bicicleta	10
3.2.1. Poder de negociación de los clientes	10
3.2.2. Poder de negociación de los proveedores.....	11
3.2.3. Amenaza de nuevos competidores.....	11
3.2.4. Amenaza de nuevos productos competitivos	12
3.2.5. Rivalidad entre competidores	13
3.3. Análisis FODA.....	14
4. PLAN ESTRATÉGICO.....	15
4.1. Business Model Canvas.....	15
4.2. Factores críticos de éxito	17
4.3. Declaración de principios	18
4.3.1. Misión	18
4.3.2. Visión.....	18
4.3.3. Valores	18
5. PLAN DE MARKETING	19
5.1. Investigación de mercado	19
5.1.1. Encuesta.....	19
5.1.2. Análisis de resultados.....	20
5.2. Análisis 3C	22
5.2.1. Competidores	22
5.2.2. Clientes.....	22
5.2.3. Compañía	23

5.3.	Segmentación	24
5.4.	Targeting	25
5.5.	Posicionamiento.....	25
5.6.	Marketing Mix.....	25
5.6.1.	Producto	25
5.6.2.	Precio	27
5.6.3.	Plaza.....	28
5.6.4.	Promoción	29
5.7.	Customer Journey Map	30
5.8.	Presupuesto	31
5.9.	Medición y Control.....	31
6.	PLAN DE VENTAS	32
6.1.	Tipos de Ventas del Negocio	32
6.1.1.	Membresías.....	32
6.1.2.	Estilos, Marcas y Modelos de Bicicletas	33
6.2.	Ciclo de Ventas	34
6.2.1.	Captura de usuarios	34
6.2.2.	Post venta.....	35
6.2.3.	Fidelización de clientes.....	36
6.3.	Estimación de demanda y proyección.....	36
6.4.	Organización de departamento de ventas.....	38
6.5.	Presupuesto Ventas.....	38
7.	PLAN DE OPERACIONES	39
7.1.	Alcance y tamaño de operación	39
7.2.	Proveedores.....	40
7.2.1.	Bicicletas	40
7.2.2.	Servicios	40
7.2.3.	Procesos.....	42
7.3.	Plataforma BikeFlix	47
7.4.	Atención Clientes	48
7.5.	Cadena de Valor	48
8.	PLAN ORGANIZACIONAL	49
8.1.	Organigrama BikeFlix.....	49
8.2.	Reclutamiento, descripción de cargos y perfiles	49

8.3. Capacitación y Plan de Desarrollo	51
8.4. Incentivos y Beneficios.....	52
8.5. Control y Retroalimentación	53
9. PLAN FINANCIERO	53
9.1. Inversión.....	53
9.2. Financiamiento.....	54
9.3. Flujo de Caja	54
9.4. Indicadores.....	57
9.5. Análisis de sensibilidad	58
10. CONCLUSIONES.....	61
11. BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXOS	64