

# CUSTOMER EXPERIENCE GUÍA PRÁCTICA



**HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, LUZ**

## SYNOPSIS

Este libro es una guía práctica sobre cómo diseñar, implementar y medir las Experiencias Cliente explicado de forma muy didáctica y salpicado de decenas de ejemplos y best practice de compañías de éxito. Es un libro descriptivo e ilustrativo que permite aprender de los mejores.

Comienza explicando qué es la Customer Experience, algo de lo que todo el mundo habla y pocos saben de qué va. Lo hace con modelos fácilmente entendibles y poniendo nombre y apellidos a los usuarios.

A continuación se detallan las 8 características que deben cumplir las Experiencias Cliente. Se acompaña de casos prácticos reales para visualizarlo de una manera didáctica.

En una tercera parte, se explica el método CX3C, una metodología que se ha aplicado en varias empresas y que se enseña en escuelas de negocio.

Si algo ha impactado a la Experiencia Cliente es la gestión de la covid-19. En este libro encontrarás relatos de personas anónimas, pero reales, que han vivido situaciones que han impactado directamente en la línea de flotación de la Customer Experience. El mero ejercicio de transcribir en palabras del cliente lo vivido por él, permitirá a las empresas entenderlo y buscar soluciones

El libro también contesta otra pregunta: ¿Por qué la Customer Experience? Para tener éxito con la CX, se debe convencer a otros. Por ello, se ofrecen argumentos para involucrar a todos los miembros de la organización.

En resumen, un libro descriptivo e ilustrativo que permite entender y aplicar de manera eficaz las experiencias cliente....



<b>Editorial</b>	KOLIMA BOOKS
<b>Subject</b>	Gestión de ventas y marketing
<b>Collection</b>	MARKETING Y GESTION DEL CLIENTE
<b>EAN</b>	9788418263606
<b>Status</b>	Disponible
<b>Binding</b>	Bolsillo tapa blanda
<b>Pages</b>	192
<b>Size</b>	2200x1400x20 mm.
<b>Weight</b>	260
<b>Price (Tax inc.)</b>	18,00€

## Related Titles



#USERLOVERS  
MAROTE, DANIEL