CUSTOMER EXPERIENCE GUÍA PRÁCTICA



HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, LUZ

Editorial	KOLIMA BOOKS
Subject	Gestión de ventas y marketing
Collection	Directivos y Líderes
EAN	9788418263606
Status	Normal
Binding	Bolsillo tapa blanda
Pages	192
Size	2200x1400x20 mm.
Weight	260
Price (Tax inc.)	18,00€

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.

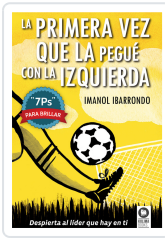
En una tercera parte, se explica el método CX3C, una metodología que se ha aplicado en varias empresas y que se enseña en escuelas de negocio.

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....

Related Titles



LA PRIMERA VEZ QUE LA PEGUÉ CON LA IZQUIERDA
IBARRONDO GARAY, IMANOL



EL TESTAMENTO DE BEETHOVEN
FERNÁNDEZ-RAÑADA DE LA GÁNDARA, MIGUEL



VALENTINA LUNACRISTAL
MOLTÓ, CRIS



LA PALANCA DEL ÉXITO
SÁNCHEZ MARTÍNEZ, JUAN PEDRO