

Tirada: 8.269	EL EMPRESARIO	Superficie: 133 cm²	Ocupación: 22,62%	
Difusión: 7.770				
(O.J.D)	Nacional	Mensual	Valor: 677,88 €	1 / 1
Audiencia: 27.195	Economía	1ª Edición: 01/07/2015	Página: 45	
Ref: 6426492				



Los 100 errores de la experiencia de cliente

Juan Carlos Alcaide

Esic

189 págs.

PVP: 18 €

Las decisiones que tomamos como consumidores se basan en la experiencia percibida, cada contacto, cada interacción con el cliente, crea o destruye la marca, condiciona su proceso de compra y el de buena parte de sus contactos. Por eso las empresas deben adaptarse a esta nueva realidad, conscientes de que hay una correlación entre invertir en Experiencia de cliente y la rentabilidad empresarial.

Este libro analiza los errores más comunes entre la experiencia de cliente y la gestión de servicio y plantea soluciones preventivas, que eviten dichos errores.

El autor ha intentado hacer un libro innovador, cuya lectura se puede complementar con los materiales existentes en la web www.100erroresxperienciacliente.com y que se completa con videos a modo de píldoras breves y concisas. 🌱