
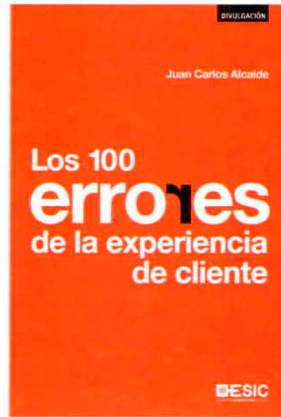


Tirada: 5.000	RETAILACTUAL	Superficie: 197 cm²	Ocupación: 31,59%	Valor: 775,29 €	
Difusión: 5.000					
Audiencia: 17.500	Nacional	Bimensual	Valor: 775,29 €		
Ref: 6796597	Alimentación	1ª Edición: 01/08/2015	Página: 14		1 / 1



Los 100 errores de la experiencia cliente

Trabajar en potenciar la experiencia de cliente en la compra se torna en rentabilidad. Según todos los estudios e investigaciones, hay una correlación, casi perfecta y positiva, entre esta inversión y un incremento en la cuenta de resultados. En este libro se han analizado los errores más comunes en la experiencia de cliente y gestión del servicio, planteando soluciones preventivas que eviten dichos problemas y errores. Se ha intentado hacer una guía innovadora desde el punto de vista gráfico y del continente. Es una obra que se puede leer, de forma complementaria, haciendo uso de los materiales existentes en la web homóloga y que se completa con vídeos, a modo de píldoras breves y concisas. Todo con un enfoque pragmático que parte del concepto de la rentabilidad de la experiencia. A lo largo de la obra se dan soluciones para mejorar la organización del servicio; gestionar mejor la experiencia del cliente; las relaciones con los clientes y la comunicación; la propia experiencia de compra y la atención al cliente.

Juan Carlos Alcaide

ESIC Editorial

Avda. de Valdenigrales, s/n

28223 Pozuelo de Alarcón

Tel 914 524 133

www.esic.edu/editorial