




Tirada: 28.000		Superficie: 91,00 cm²				
Difusión: 28.000				Ocupación: 14.69%		
Audiencia: 98.000						Valor: 408,31
Ref: 3468021						
Nacional	Mensual					
Economía						
1ª Edición		01/01/2011				
			1 / 1			



Fidelización de clientes

AUTOR: Juan Carlos Alcaide

EDITORIAL: ESIC

La fidelización de clientes se ha convertido en los últimos años en una quimera y en una utopía, de la que todo el mundo habla, pero pocos la han visto.

Y sin embargo, existe. Algunas empresas han logrado recurrencia de sus clientes, vía satisfacción y enriquecimiento emocional de la relación. Menos puntos, más cariño y emociones. Esa parece haber sido la moraleja que nos ha enseñado el mercado en los últimos años.

Calidad, calidez y precio justo. Experiencias dignas de ser contadas. Empleados fieles. CRM adecuado y segmentación con base tecnológica. ¿Qué es en realidad lo que influye de verdad en la fidelización de la clientela? Todos esos aspectos se analizan de forma minuciosa en este libro de Juan Carlos Alcaide.