



## Customer Experience

Nos encontramos en la era de la transformación digital de/en la experiencia de cliente (TDX), un momento en el que las personas controlan todas y cada una de sus interacciones a través de un smartphone, en el que disponen de cientos de fuentes de información y con casi infinitos canales de relación en tiempo y forma. Esto se traduce también en cambios en nuestra forma de consumir. La transformación digital de la experiencia de cliente requiere conocer la cultura empresarial, la estrategia y dominar el marketing operativo, el business intelligence y la gestión de clientes. Orientar la rentabilidad a corto, a medio y largo plazo y surfear la ola de la transformación digital de la experiencia de cliente, alerta siempre al cambio tecnológico y al rápido cambio de insights de las personas. Con este libro, el lector tiene en sus manos, o en su dispositivo digital, un libro que hace un recorrido completo, certero, ágil y práctico sobre todos y cada uno de los componentes que integran y hacen relevante la experiencia de cliente.

**Juan Carlos Alcaide y Mikel Díez**  
**Esic Editorial**

Avda. de Valdenigrales, s/n  
 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)  
 Tel 914 524 133  
[www.esic.edu/editorial](http://www.esic.edu/editorial)



## Libro blanco del comercio del año

El Libro Blanco del Retail se ha realizado con los datos del sondeo de la 8ª edición del certamen, recoge las conclusiones de los más de 100.000 votos online emitidos por personas mayores de 18 años con residencia en España, así como un resumen de las principales tendencias del sector retail en España. Se ha llevado a cabo entre los meses de marzo y julio de 2018 y ha contado con la participación de votantes que no proceden de paneles de consumidores, sino que son los propios clientes de los retailers participantes. Con una puntuación de un 8.8 frente a un 8.5 sobre 10, los consumidores españoles opinan que disfrutaron de una mejor experiencia de compra en el entorno online que cuando van al propio punto de venta. Factores como la percepción de una mayor variedad, así como la calidad de las entregas, los productos y servicios explican estos datos. Comercio del Año es un equipo de especialistas en retail cuyo objetivo es el de escuchar al consumidor de manera diferencial.

**Mejor comercio del año**  
**New Interactive Marketing**

Paseo de Gracia 61, 3º  
 1 08007 Barcelona  
 Tel 933 905 457  
[mejorcomerciodelaño.es](http://mejorcomerciodelaño.es)



## Alimentación & bebidas

Gran obra editada por Thomson Reuters que ofrece una exhaustiva radiografía de la primera industria del país y que, por primera vez en un solo tratado, repasa de manera transversal todos los aspectos jurídicos, económicos, organizativos y sociales que contribuyen a su importancia. Los autores de la obra, más de 300, son directivos de las principales empresas y asociaciones sectoriales, consultores, abogados, profesores universitarios y altos cargos de instituciones públicas y de la cadena alimentaria. Dirigida y coordinada por Eduardo Muñoz del Caz, director de la asesoría jurídica y relaciones Institucionales del Grupo Supersol; y Enrique Ortega Burgos, profesor de la URJC y director de programas en el Instituto Superior de Derecho y Economía (ISDE). A lo largo de sus 234 capítulos, hace un completo recorrido por el marco legal de la industria, con un repaso a las más importantes normativas nacionales y europeas, y trata otros aspectos como etiquetado, envases, seguridad de los productos, denominaciones de origen e indicaciones geográficas.

**E. Muñoz del Caz y Enrique Ortega**  
**Thomson Reuters Aranzadi**

Av. de la Paz, 24 D  
 09004 Burgos  
 Tel 902 40 40 77  
[www.thomsonreuters.es](http://www.thomsonreuters.es)