

Tirada: 160.400 Difusión: 138.970 (O.J.D) Audiencia: 486.395 (E.G.M) Ref: 2544318	<p style="text-align: center;"><i>La Voz de Galicia</i> Mercados</p> <p>Galicia Semanal Economía 1ª Edición 10/05/2009</p>	Superficie: 93,00 cm² Ocupación: 10.57% Valor: 1.413,55 Página: 4	 <p style="text-align: center;">1 / 1</p>
--	---	---	---

Aprender de los errores

Los cien errores del CRM. Mitos, mentiras y verdades del marketing de relaciones, Pedro Reinares, editorial Esic, 202 páginas, 14 euros.

■ Este libro aborda los principios fundamentales del marketing relacional con un planteamiento innovador: describir cómo las empresas fallan al establecer procesos de relación adecuados con sus clientes. La cotidianidad de los ejem-



plos, llama poderosamente la atención en los lectores y apoya explícitamente las principales limitaciones de las empresas españolas a la hora de aplicar

procesos de fidelización. Hasta ahora sus beneficios teóricos se presentaban como situaciones idílicas con un final feliz protagonizado por la empresa y sus consumidores.

El objetivo es sintetizar de una forma sencilla, apoyado en situaciones cotidianas y al alcance de cualquier lector con inquietud hacia el área de marketing, los mitos, mentiras y verdades del marketing de relaciones a través de procesos fallidos, es de decir aprendiendo de los errores que se cometen en experiencias.