

Tirada: <b>931.198</b> Difusión: <b>719.880</b> <b>(O.J.D)</b> Audiencia: <b>2.519.580</b> <b>(E.G.M)</b> Ref: <b>3148511</b>	<b>Negocios</b> EL PAIS <b>Nacional</b> <b>General</b> <b>2ª Edición</b>	<b>Semanal</b> <b>20/06/2010</b>	Superficie: <b>57,00 cm<sup>2</sup></b> Ocupación: <b>6.2%</b> Valor: <b>2.798,43</b> Página: <b>42</b>	  <b>1 / 1</b>
--	--	-------------------------------------	--	---

### FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

Juan Carlos Alcaide  
ESIC Editorial  
ISBN 978-84-7356-680-3

La fidelización se ha convertido en una quimera y en una utopía, de la que todos hablan, pero pocos la han visto. Y 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 enseña el mercado. Calidad, cali-



dez y precio justo. Experiencias dignas de ser contadas. Empleados fieles. CRM adecuado y segmentación con base tecnológica. Aspectos que se analizan de forma minuciosa en el libro de Alcaide. ■