

ZONA OPINIÓN

ZONA INFORMACIÓN

ZONA MUJERES

ZONA EMPLEO/RECURSOS

ZONA EMPRESAS

ZONA ECO/CIENCIA/TIC

ZONA SOCIEDAD

ZONA OCIO Y CULTURA

ZONA CONSUMO

ZONA ASOCIACIONES

ZONA VIDA PERSONAL



LIBROS DE EMPRESA

JUAN CARLOS ALCAIDE / ESIC

23/05/2010

## Fidelización de clientes

Para conocer paso a paso el camino para lograr la vinculación de clientes, la compra recurrente y el boca a boca positivo, llega esta obra. Se trata de un libro muy funcional, orientado a la implantación de lo leído, pues contiene herramientas e instrumentos de implementación inmediata para lograr la recurrencia de la cartera de clientes. Es un libro que "convence" porque está escrito a partir del análisis de docenas de ejemplos y experiencias reales, casi todas españolas (y cuándo es necesario, de otros países) sobre las que concluye una serie de puntos que guían al lector en el apasionante camino de convertirse en un gran gestor de carteras de clientes.

**A través de sus páginas aprenderá los secretos de la fidelización y descubrirá cómo usar las nuevas técnicas del marketing de vanguardia para lograr generar satisfacción.**

A lo largo de sus páginas podrá descubrir los resortes de la Fidelización de Clientes, y la importancia de la gestión objetiva del marketing, el CRM y la gestión de las experiencias.

Este libro nace de una experiencia consolidada en el tiempo, de más de veinte años, de su autor. Ha sido escrito en base a experiencias en más de cien empresas, en proyectos de servicio y fidelización y ha sido escrito en un tono didáctico para que se puedan extrapolar las ideas y buenas prácticas que se describen.

A través de sus páginas aprenderá los secretos de la Fidelización y descubrirá cómo usar las nuevas técnicas del marketing de vanguardia para lograr generar satisfacción, incentivación de la demanda actual, y la lealtad y engancho con la cartera de clientes.

**Juan Carlos Alcaide** es sociólogo especialista en Marketing de Servicios y Relacional. Tiene una dilatada experiencia, de más de veinte años en el mundo del marketing de fidelización y la calidad del servicio. Entre sus clientes actuales se encuentra: Telefónica, Adeslas, Renault, varias empresas del Grupo Mondragón MCC, Securitas Direct, La Alianza, Groupama, entre otros.

Editorial: ESIC

Páginas: 416

También te pueden interesar...

- **Networking: uso práctico de las redes sociales**
- **Marketing internacional**
- **Autocoaching**
- **Profesionales en evolución**
- **Marketing y videojuegos**
- **Convencer**
- **A por la gran idea**
- **Cincuenta + Diez**
- **¿Quieres salvar tu empresa?**
- **La mirada social**
- **Liderazgo zero**
- **El líder transcultural**
- **En clave de talento**

¿Ya has visitado **Libros de Empresa** en nuestra **ZONA OCIO Y CULTURA**?



Fuente: ESIC



BUSCAR EN EL SITIO

SUSCRIBIRSE AL NEWSLETTER




enviar

AGENDA

Jun 2010

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Eventos Próximos

Jornada Igualdad y Economía...

She Leader 2.0...

[ver todos >>](#)

