

VOLVER

TAMAÑO DE LA LETRA A+ A-

La Experiencia de Cliente Rentable

POR **Alto Directivo**, 14-09-2017 10:19:49



AltoDirectivo

La **Experiencia de Cliente** es el recuerdo que se genera en la mente del consumidor, como consecuencia de su relación con la marca. A principios de la década pasada, algunas organizaciones comenzaron a vislumbrar que la decisión previa y posterior de la compra, incorporaba componentes emotivos y

relacionales, de forma que la relación con el cliente no tenía que apoyarse exclusivamente en el producto, sino en la percepción que se tenía del mismo. Algunas compañías como Starbucks, Apple, Harley Davidson, Virgin, Nespresso, Havaianas, Bloomingdale's o Amazon han basado su éxito empresarial en alcanzar una conexión diferente con sus clientes actuales y futuros.

Ante la creciente importancia de este fenómeno en el mundo empresarial y académico, DEC (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente) ha editado su primer libro, escrito de manera colaborativa entre grandes profesionales de este país y aportaciones de los mejores expertos internacionales, cuyo contenido recoge todas las áreas y materias que un profesional interesado en la Experiencia de Cliente debe conocer. Dicho conocimiento está enmarcado en el framework de la Onda de Cliente de DEC, metodología de trabajo contrastada que establece cinco ámbitos clave (identidad, impulso, involucración, interacción e interpretación y acción) para impulsar organizaciones customer centric.

En palabras de **Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC**: "Con La experiencia de cliente rentable, todas las empresas podrán encontrar su camino de crecimiento basado en una relación auténtica con los clientes."

FICHA TÉCNICA

Título: La Experiencia de Cliente rentable. Manual para directivos y profesionales.

Fecha de publicación: Julio 2017

Autor: Varios autores profesionales en Experiencia de Cliente

Editorial: DEC Asociación para el desarrollo de Experiencia de cliente

PVP: 58 euros.

Sinopsis: Manual destinado a directivos y profesionales interesados en Experiencia de Cliente, que contiene casos prácticos fruto del conocimiento de los mejores expertos en este campo.

Venta: amazon.es

*Si te ha resultado interesante este artículo, te animamos a seguirnos en [TWITTER](#) y a suscribirte a nuestra **NEWSLETTER DIARIA**.

Alto Directivo



Los expertos **Hablan**

Declaraciones

Isabel Busto, d^a general i68: "En i68 creemos en el talento a través de la experiencia"

La directora general del grupo i68, Isabel Busto, nos ha concedido una entrevista en la que nos ha hablado de la...



Los lectores **Opinan**

¿Qué es lo que más importa a los empleados?