

Publicaciones

SUSCRIPCIÓN AL BOLETÍN

La Experiencia de Cliente Rentable



DEC edita su primer libro

Jueves 02 de noviembre de 2017, 12:30h

Me gusta 1 Compartir G+ in Follow 176 in Share Pin it Twitter

El primer manual para directivos y profesionales interesados en Experiencia de Cliente.



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



Tu hipoteca en Deutsche Bank

HipoteCasa db

Euribor +

1,30

TAE Variable

2,30%

Tipo de interés 1er año

2,00%

Deutsche Bank

ULTIMA HORA

- (02/11/2017 12:30:51) **La Experiencia de Cliente Rentable**
- (02/11/2017 12:11:25) **La Comunidad de Madrid amplía con 3 millones de euros los incentivos para la contratación indefinida**
- (02/11/2017 12:07:44) **Traspasar el plan de pensiones a Mapfre tiene premio: descuentos en los seguros de la compañía de hasta el 3% del importe traspasado**
- (02/11/2017 12:28:45) **Cómo obtener la privacidad casi perfecta en Internet**
- (02/11/2017 11:58:50) **El informe anual sobre calidad del software de Sogeti desvela que el 63% de las empresas españolas están preocupadas con la seguridad de los datos ante GDPR**
- (02/11/2017 11:48:23) **DHL busca a las PYMES más innovadoras y sostenibles en la exportación**
- (02/11/2017 11:35:16) **La CNMC propone introducir cambios en los números 902 para proteger a los usuarios**
- (02/11/2017 11:28:19) **El restaurante "El Gato Canalla" presenta su nueva carta basada en el**