



HOME / EMPRESAS



SEGURO PARA VEHÍCULOS COMERCIALES
CÁMBIATE AHORA A LINEA DIRECTA

CALCULA TU PRECIO
Sujeto a condiciones.

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

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), nace en 2014 impulsada por 29 grandes empresas fundadoras, y actualmente cuenta con 150 socios corporativos de las principales marcas. Se trata de la primera asociación española que promueve el desarrollo de la Experiencia de Cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, divulgando y fomentando nuevas metodologías y reconociendo a profesionales y empresas en la materia. Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en España y Latinoamérica. Se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.

ANIDA
Grupo BBVA

Más información