

La Experiencia de Cliente Rentable

A fondo

La Experiencia de Cliente Rentable



13 septiembre, 2017

Etiquetas: [Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente](#), [DEC](#), [Experiencia de Cliente](#), [Jorge Martínez-Arroyo](#)

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, *La Experiencia de Cliente rentable. Manual para directivos y profesionales*, 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.

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

BUSCADOR

Buscar:

Buscar

MANUEL BELLIDO

¡Ya a la VENTA!



Comprar ahora!!

amazon.com



Llévate hasta el 20 % de la prima de los seguros que contrates

SOLO HASTA EL 31-10-2017 + información

VISIONES



Vuelta "al cole"

Mi amiga Susana, saludándome hoy por teléfono, me decía que, aunque hace sólo una semana que ha vuelto de las vacaciones y que se incorporó al tr[...]

Comparte esta información en:

