

DEC edita "La experiencia de cliente rentable"

Inicio / DEC edita "La experiencia de cliente rentable"

DEC edita "La experiencia de cliente rentable"

OCT 26, 2017 | NOMBRAMIENTOS, PREMIOS...



Un manual para directivos y profesionales interesados en Experiencia de Cliente, entendida esta como 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 con 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

Entradas Populares Entradas Relacionadas



Yo Cuido la Casa de mi Vecino



La Comunicación como Medio de Transporte



Las empresas Gatica: Predican pero no practican



¿Por qué algunas buenas ideas no se concretan?



prcomunicación
& agenciascomunicacion.com



banner 250 pixel
para quien tienen algo que decir

EL MÉTODO
clave.com

Consultoría para la entrada
y crecimiento empresarial
sostenible en España

prcomunicación
& agenciascomunicacion.com



banner 250 pixel
para quien tienen algo que decir

prcomunicación
& agenciascomunicacion.com



banner 250 pixel
para quien tienen algo que decir