



Marketing Los 100 errores de la experiencia de cliente /

Alcaide, Juan Carlos

ESIC Editorial,
DL. 2015

Monografía

<https://rebiunoda.pro.baratznet.cloud:28443/OpacDiscovery/public/catalog/detail/b2FpOmNlbGVicmF0aW9uOmVzLmJhcmF0ei5yZW4vMjE4MDEwNDc>

Título: Marketing Los 100 errores de la experiencia de cliente Juan Carlos Alcaide

Editorial: Pozuelo de Alarcón, Madrid ESIC Editorial DL. 2015

Descripción física: 189 p. il. col. 22 cm

Variantes del título: Los cien errores de la experiencia de cliente

Mención de serie: Divulgación / Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing

Nota general: Incluye códigos QR para lectura de información adicional

Contenido: Organización para el servicio -- Gestión de la calidad de la experiencia -- Gestión de la relacion con los clientes -- Gestión de las ventas -- Comunicación con los clientes -- El personal de atención al cliente -- El servicio posventa y la gestión de garantías -- Colofón: Cinco conclusiones trascendentes sobre los errores frecuentes en la experiencia de cliente. El futuro de la experiencia de cliente, diez tendencias de futuro

Copyright/Depósito Legal: M 17651-2015

ISBN: 9788415986874

Materia: Relaciones con la clientela Fidelización del cliente

Baratz Innovación Documental

- Gran Vía, 59 28013 Madrid
- (+34) 91 456 03 60
- informa@baratz.es