



## Experiencia de cliente : 50 casos de éxito /

Córdoba, Alberto,  
coord  
Genís, Juan Ramón,  
coord

LID Editorial,  
2018

Monografía

Todo el mundo habla de experiencia de cliente. La palabra experiencia aparece en todos los anuncios, en todos los planes estratégicos, en todas las búsquedas, en todas las opiniones sobre empresas en redes sociales. Y, ante ello, muchos nombran y estudian casos de compañías americanas como Apple, Amazon o Starbucks. Pero muchos de los mejores casos empresariales en customer experience (CX) están sucediendo en España. Este libro recopila 50 de las mejores prácticas en CX que se han dado en nuestro país. Y lo hace contado de forma sencilla por sus propios protagonistas, por los directivos de esas 50 empresas que han conseguido transformar su entorno hasta lograr clientes mucho más contentos. Conoceremos casos espectaculares en banca, en retail, en turismo, en salud, en compañías eléctricas, en seguros En B2B y en B2C. En compañías de las que te esperas innovaciones increíbles y en compañías de las que no. Todo ello se agrupa en el libro de referencia de la experiencia de cliente en español

<https://rebiunoda.pro.baratznet.cloud:28443/OpacDiscovery/public/catalog/detail/b2FpOmNlbGVicmF0aW9uOmVzLmJhcmF0ei5yZW4vMjYxNTU1MDE>

---

**Título:** Experiencia de cliente 50 casos de éxito coordinadores Alberto Córdoba, Juan Ramón Genís

**Editorial:** Madrid LID Editorial 2018

**Descripción física:** 247 p. 24 cm

**Mención de serie:** Acción empresarial

**ISBN:** 9788416894437

**Materia:** Marketing Empresas- Clientes

**Autores:** Córdoba, Alberto, coord Genís, Juan Ramón, coord

---

### Baratz Innovación Documental

- Gran Vía, 59 28013 Madrid
- (+34) 91 456 03 60

- [informa@baratz.es](mailto:informa@baratz.es)