



EL CLIENTE SALE DE VIAJE

Cliente es el que paga por algo, y el significado de este término apenas ha tenido revisión desde la Antigua Roma. La mezcla de conceptos como usuario, consumidor, comprador, paciente, público, fiel o continuo lo hacen más complejo. Pero con la llegada de la Inteligencia Artificial van a cambiar todos los paradigmas de las relaciones empresa y cliente.

Este libro es una reflexión que coloca al cliente en diferentes escenarios e intenta explicar el futuro de sus decisiones para entender las transformaciones que están sufriendo los servicios de atención al cliente y fidelización de las compañías.

COLECCIÓN
GESTIÓN DEL CLIENTE

PVP: 19 euros

Rústica con solapas

14 x 22 cm

246 páginas

ISBN: 978-84-17566-37-1

Código IBIC: KJSU

Código BISAC: BUS043000 BUSINESS & ECONOMICS / Marketing

Tags: Cliente, marketing, inteligencia artificial, experiencia del cliente, Raquel Serradilla, José Miguel Sánchez Guitián, atención al cliente, fidelización de clientes, servicio al cliente

© 2019 Editorial Kolima



RAQUEL SERRADILLA JUAN

Advisory Board de Gocontact, su carrera profesional se ha desarrollado en el campo de las Nuevas Tecnologías. Ha sido VP Ejecutiva para el Sur de Europa en Altitude Software, CEO y presidente de Altitude Software España, directora comercial para España y Portugal en Banctec Ibérica, Responsable del departamento Preventa en Recognition e Ingeniero de Sistemas en Integraph España. Es Profesora Asociada en ICEMD - El Instituto de la Economía Digital de ESIC y Vicepresidente en la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relaciones con Clientes)



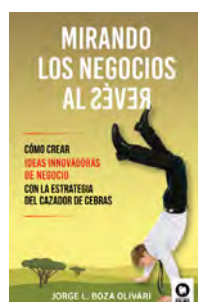
JOSÉ MIGUEL SÁNCHEZ GUITIÁN

Es CMO de Human Data (Inteligencia Emocional Artificial) en Los Ángeles (California) y consejero de GECOR (Smartcities). Ha sido VP Marketing Strategy en Confie Insurance USA, Director de Servicios de Marketing del Grupo Cortefiel, Asesor del Gabinete del Ministro de Industria y Presidente y fundador de agencias digitales como Big Book o GAPS. Profesor de ESIC y del Master de Marketing Deportivo del Real Madrid (Universidad Europea).

“Una reflexión imprescindible para entender las transformaciones que están sufriendo las relaciones entre las empresas y sus clientes”



TÍTULOS RELACIONADOS



¿POR QUÉ COMPRAR ESTE LIBRO?

- Una visión inteligente e imprescindible de la experiencia del cliente final para cualquier empresa que quiera competir eficazmente en el futuro
- Raquel y José Miguel tienen enorme prestigio y experiencia en dos disciplinas (marketing e inteligencia artificial) cuya combinación arroja resultados sorprendentes