

# DISEÑA EXPERIENCIAS QUE ENAMORAN

CREA MOMENTOS INOLVIDABLES PARA TUS CLIENTES O TU AUDIENCIA

Jesús Alcoba



**“El diseño de experiencias es la verdadera fuerza que impulsa la gestión de la Experiencia de Cliente como estrategia”**

## SINOPSIS

Hoy día, las organizaciones, en su legítimo afán por industrializar, invierten considerables esfuerzos en medir y protocolizar las experiencias que viven sus clientes, y comparativamente muy pocos en hacer que esas experiencias cobren vida. Que, paradójicamente, es lo que los clientes buscan.

Este libro plantea un trazado diáfano entre la identidad de la marca y la entrega de la experiencia que el autor llama el *arco de la experiencia de cliente*. El objetivo es crear la actitud y el proceso a través del cual se crea una vivencia con capacidad de enamorar al cliente.

COLECCIÓN INTELIGENCIA EMOCIONAL



Materia	Directivos y líderes
ISBN	978-84-10209-10-7
Encuadernación	Tapa rústica con solapas
Nº páginas	188
Tamaño	140 x 220 mm
Código IBIC	KJMV7
Código BISAC	BUS043000 BUSINESS & ECONOMICS / Marketing

PVP: 19 €



© 2024 Editorial Kolima

## AUTOR

Jesús Alcoba es el creador del *Arco de la Experiencia de Cliente*, un método probado que conecta la identidad corporativa con la entrega de la experiencia. Contribuyó a la creación del primer máster puro en Experiencia de Cliente en España y es quizá el autor más prolífico sobre esta disciplina en nuestro país, además de uno de sus más destacados conferenciantes. Ha coordinado el libro «Cómo crear la Experiencia de Empleado» (LID) y ha sido consejero de Honor de la Asociación de la Experiencia de Cliente, miembro de su Junta Directiva y *CX Ambassador en Contact Center Hub*. Completó sus estudios de MBA en Nueva York, es doctor en estrategia y ha publicado varios artículos científicos a nivel internacional sobre la interacción persona-experiencia. Es autor de doce libros y coautor de otros quince. Como conferenciante ha sido dos veces TEDx speaker y TOP100 *Thinking Heads*. Actualmente es el director creativo en La Salle Campus Madrid.

## TÍTULOS RELACIONADOS



## DESTACADO

- Jesús Alcoba es uno de los mayores expertos de nuestro país en Experiencia Cliente, una de las áreas Marketing más demandadas en el mundo empresarial hoy.
- Este libro ofrece un enfoque práctico e innovador y estratégico que lo convierten en un manual imprescindible

Tags: Experiencia cliente, Jesús Alcoba, customer experience, marketing, ventas, arco de la experiencia de cliente