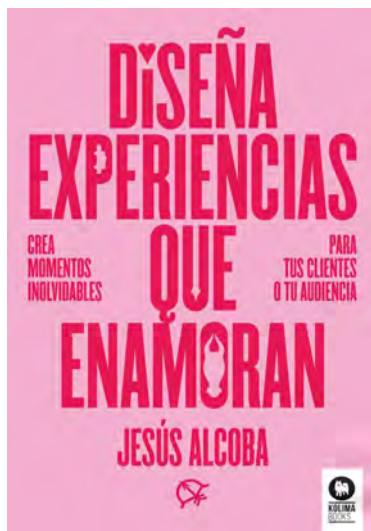


DISEÑA EXPERIENCIAS QUE ENAMORAN

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.

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.

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

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