

EL RESET HUMANO DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

DAVID ARCONADA Y BILL PRICE



CÓMO RECONSTRUIR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
DESDE LA HUMANIDAD, IMPLICANDO A LOS
EMPLEADOS PARA GENERAR VALOR



HUMANX

Cómo reconstruir la experiencia de cliente desde la humanidad, implicando a los empleados para generar valor

ISBN: 978-84-10221-69-7

COLECCIÓN: LID - Acción empresarial

IBIC: KJMD; KJMB; KJD

THEMA: KJMD; KJMB; KJD

BISAC: BUS019000; BUS041000

FORMATO: 15 cm x 22 cm **PÁGINAS:** 204 **LOMO:** 11 mm **PESO:** 298 g **PVP:** 23.95 €

Explica el **NUEVO CONCEPTO DE REFERENCIA QUE MARCARÁ EL FUTURO** de la experiencia de cliente y empleado.

Presenta el **NUEVO MARCO DE TRABAJO PARA EMPRESAS**, CEOs y profesionales de la EX y CX.

Autores de **GRAN RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL**



9 788410 221697

La experiencia de cliente, tal y como la hemos practicado durante años, es un enfoque agotado. Tras décadas de obsesión con métricas, encuestas y *customer journeys*, demasiadas organizaciones siguen sin lograr lo esencial: crear experiencias que importen y construir relaciones sólidas y significativas con clientes y empleados. Lo más preocupante es que continúan invirtiendo tiempo, dinero y recursos en enfoques que optimizan procesos... pero no generan valor real ni sostenible.

En *HUMANX: El fin de la CX*, Bill Price y David Arconada, dos expertos globales en *Customer Experience*, lanzan una reflexión tan incómoda como necesaria: la CX no ha fracasado por falta de herramientas o tecnología, sino por haberse alejado de su esencia humana. Y sostienen una idea provocadora y poderosa: la irrupción de tecnologías como la inteligencia artificial no es una amenaza para la experiencia, sino la mayor oportunidad para devolver la humanidad al centro de la estrategia empresarial.

Para lograrlo, no basta con optimizar la CX existente. Es necesario repensarla en profundidad.

La CX necesita recuperar su sentido y, sobre todo, recuperar su alma.

A través del modelo de gestión Human²X, los autores presentan una hoja de ruta clara, rigurosa y aplicable para rediseñar propósito, liderazgo, cultura, procesos y experiencias desde una mirada auténticamente humana. Con herramientas prácticas, entrevistas con expertos internacionales, estudios globales y casos reales, *HUMANX* muestra cómo anticipar necesidades, eliminar fricciones innecesarias y diseñar experiencias que conectan de verdad y generan impacto en el negocio.

Una obra imprescindible para líderes que entienden que el futuro de la experiencia no pasa por medir más, sino por conectar mejor.

Porque cuando la experiencia tiene alma, el negocio encuentra sentido.

.....

BILL PRICE es CEO de Intendra AI, donde automatiza sus 24 años de experiencia en la creación de Driva Solutions y aplica los principios de sus cuatro primeros libros. Fue el **primer vicepresidente mundial de atención al cliente de Amazon** y dirigió las operaciones de MCI y ACP. Comenzó su carrera en McKinsey tras obtener un máster en Administración de Empresas por la Universidad de Stanford. **DAVID ARCONADA** es una de las voces más influyentes en Customer Experience en España y Latinoamérica. Ha liderado transformaciones globales en telecomunicaciones, aviación y banca (Orange, Iberia, Aeroméxico y BBVA) integrando estrategia, tecnología, IA y datos. Presidente de la Asociación Mexicana de CX (DEC) y referente académico con más de 25 años formando líderes, impulsa experiencias humanas y de impacto.