

Cómo mejorar la relación con los clientes

Canales y tecnologías



Cada día resulta más difícil diferenciarse por el producto. La calidad del servicio al cliente marca la diferencia entre las buenas marcas y las excelentes. Este libro le permitirá dominar las tecnologías y canales más eficaces para fidelizar a sus clientes y hacerlos partícipes de los objetivos de su empresa.

Jesús A. Lacoste

Manuales de Economía y Empresa

Cómo mejorar la relación con los clientes

Canales y tecnologías

En la época en que vivimos resulta cada día más difícil diferenciarse por el producto. Las empresas compiten en un mundo por completo globalizado, y **la clave para lograr el éxito radica a menudo en la calidad del servicio al cliente**. En este libro se proponen los mejores canales y servicios para que las empresas puedan llegar al corazón de sus clientes, seducirlos y convertirlos así en seguidores y adeptos de nuestra firma. **Le permitirá conocer cuáles son las tecnologías y herramientas más eficaces, que le ayudarán a generar una experiencia positiva en sus clientes** y a conseguir que sean fieles, estén plenamente satisfechos y promuevan nuestra marca/empresa.

“Jesús A. Lacoste, uno de los grandes expertos digitales de los últimos años, nos da las claves en este libro para conocer mejor a nuestros clientes, qué medios utilizar para contactar con ellos de manera eficiente y directa, y poder llegar a un consumidor cada vez más informado, más infiel a las marcas y con mayor capacidad de opinión”. BEATRIZ NAVARRO, Directora de Marketing y Comunicación FNAC España.

Un libro que le permitirá conocer de primera mano cuáles son las tecnologías y canales más eficaces para fidelizar a sus clientes y hacerlos partícipes de los objetivos de su empresa.

► Jesús A. Lacoste

Jesús A. Lacoste es Psicólogo, Máster en Internet y su aplicación en la Educación y la Empresa. Desde 1996 desarrolla toda su actividad profesional en y desde Internet. En el año 2000 creó la empresa SoyDigital Network (www.soydigital.com) especializada en ofrecer todo tipo de soluciones para optimizar la atención al cliente: desde avanzadas Centralitas Virtuales hasta *Call center in cloud* pasando por los nuevos canales de mensajería instantánea y redes sociales. Desde 2011 escribe su propio blog en www.jalacoste.com donde aporta su amplia visión sobre Customer Service, Management y Emprendedores. Ha publicado dos libros anteriormente: *El perfil humano y profesional de los emprendedores digitales* y *Breves historias inspiradoras para los líderes del siglo XXI*.

Economía y Empresa • Editorial Almuzara

IBIC: KJMB
ISBN: 978-84-16776-61-0
128 págs Peso: 217 gr
Rústica • 14,5 x 22 cm
PVP: 14 €