

Tags: Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz libro pdf download, Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz scaricare gratis, Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz epub italiano, Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz torrent, Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz leggere online gratis PDF

Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz PDF

Joseph A. Michelli



Questo è solo un estratto dal libro di Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz. Il libro completo può essere scaricato dal link sottostante.



Autore: Joseph A. Michelli
ISBN-10: 9788820376703
Lingua: Italiano
Dimensione del file: 4224 KB

DESCRIZIONE

Il piano, provato su strada e guidato dai clienti, che ha aiutato Mercedes-Benz a diventare una delle aziende più "cliente centriche" del mondo. Mercedes-Benz: basta il nome per richiamare alla mente immagini di lusso, sicurezza, innovazione, qualità e prestazioni. Nel mercato odierno, però, per avere la meglio sulla concorrenza è necessario qualcosa di più di un prodotto di altissimo livello: questo è il motivo per cui i dirigenti di Mercedes-Benz hanno stabilito un piano per creare una customer experience che reggesse il confronto con i loro veicoli leggendari. Questa è la storia del modo in cui un'organizzazione è stata "guidata al piacere" e spiega il piano d'azione adottato da Mercedes-Benz per catapultare l'azienda ai primi posti nella customer satisfaction, pur continuando a far crescere il business. L'esperto di customer experience Joseph Michelli ha potuto parlare, come mai era accaduto prima d'ora, direttamente con il personale coinvolto, riuscendo a tracciare il percorso intrapreso dall'azienda e a identificare i punti chiave fondamentali per portare soddisfazione all'interno di qualsiasi organizzazione cliente centrica. In questo libro imparerete a: creare una vision efficace per arrivare ad avere esperienze cliente eccezionali; identificare i desideri, le necessità e le esigenze in continua evoluzione dei clienti; tracciare una mappa dei più importanti customer journey e dei punti di contatto ad alto valore aggiunto; soddisfare rapidamente le necessità del cliente e migliorare costantemente i processi di consegna; collegare, all'interno dell'organizzazione, premi e riconoscimenti con l'eccellenza nella customer experience. Il libro propone strategie molto ben dettagliate che possono essere personalizzate per adattarsi al vostro modello di business e alle necessità della vostra clientela. Scoprirete strumenti preziosissimi, come le mappe circolari del customer journey, la strategia "cliente centrica" e i processi per la pianificazione delle risorse, oltre a venti domande chiave che potete utilizzare per fare una diagnosi dei vostri progressi e guidare l'azienda nella giusta direzione. Nel corso del testo, inoltre, potrete avere una visione privilegiata del dietro le quinte di Mercedes-Benz. Vedrete come un'azienda che ha come principio fondante "il meglio o niente" è diventata addirittura ossessionata dal cliente, un chilometro dopo l'altro, un anno dopo l'altro. E, cosa più importante di tutte, imparerete davvero come migliorare la customer experience, accompagnando i clienti in un viaggio che diventi un vero piacere; il tutto, con il metodo Mercedes-Benz.

COSA DICE GOOGLE DI QUESTO LIBRO?

Il piano, provato su strada e guidato dai clienti, che ha aiutato Mercedes-Benz a diventare una delle aziende più

Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz è un eBook di Michelli, Joseph A. pubblicato da Hoepli a 20.99. Il file è in ...

!Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz mobi !Scarica Oltre il prodotto. L'eccellenza nella customer experience.

**OLTRE IL PRODOTTO. L'ECCELLENZA NELLA CUSTOMER EXPERIENCE. IL METODO
MERCEDES-BENZ**

[Leggi di più ...](#)