



Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie

Bill Price, David Jaffe

Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie Bill Price, David Jaffe

 [Télécharger Objectif client : Les 7 clés d'une expérien ...pdf](#)

 [Lire en ligne Objectif client : Les 7 clés d'une expéri ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie Bill Price, David Jaffe

299 pages

Présentation de l'éditeur

Aujourd'hui, il n'appartient plus aux entreprises de définir ce que veulent les clients ; ce sont les clients eux-mêmes qui décident ! Pour faire face à cette nouvelle donne et prendre une longueur d'avance sur leurs concurrents, les organisations doivent repenser leur manière d'agir en adoptant le point de vue des clients. Cette évolution, qui bouleverse les modèles d'affaires classiques du B2B et du B2C, marque l'avènement d'une ère nouvelle dans laquelle les clients prennent le contrôle de la relation : le Me2B. Désormais, ce sont eux qui indiquent quels produits et services ils attendent, la manière dont les interactions doivent se dérouler et le prix qu'ils sont disposés à payer. En s'appuyant sur des études de cas qui illustrent les meilleures pratiques (Zappos, Amazon, vente-privée, etc.), mais aussi de mauvaises expériences, Bill Price et David Jaffe expliquent comment parvenir à une expérience Me2B réussie. Pour cela, ils proposent une méthodologie originale, axée sur la satisfaction des «sept besoins fondamentaux des clients». Susceptible d'être mise en oeuvre par toute organisation, cette méthode décrit à la fois les obstacles à surmonter et les principes à appliquer pour construire une relation d'excellence, et donc durable, avec vos clients. Biographie de l'auteur

Bill Price est conférencier, enseignant en marketing et gestion d'affaires. En 2002, après avoir été le premier vice-président du service client monde d'Amazon, il a cofondé LimeBridge Global Alliance pour diffuser les meilleures pratiques en matière de relation client. Il est considéré comme l'un des meilleurs experts en gestion de la relation client. David Jaffe est conférencier et cofondateur de LimeBridge Australie dont il dirige le développement client, la recherche et le marketing. Il a démarré sa carrière comme consultant international chez Accenture, puis AT Kearney, avant de s'investir aux côtés de Bill Price dans le développement de LimeBridge Global Alliance. Ensemble, ils ont écrit *The Best Service Is No Service* (John Wiley et Sons, 2008).

Download and Read Online Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie Bill Price, David Jaffe #ZFEXT4BV8I1

Lire Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie par Bill Price, David Jaffe pour ebook en ligne
Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie par Bill Price, David Jaffe Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres
Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie par Bill Price, David Jaffe à lire en ligne.
Online Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie par Bill Price, David Jaffe ebook Téléchargement PDF
Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie par Bill Price, David Jaffe Doc
Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie par Bill Price, David Jaffe Mobipocket
Objectif client : Les 7 clés d'une expérience client réussie par Bill Price, David Jaffe EPub

ZFEXT4BV8I1ZFEXT4BV8I1ZFEXT4BV8I1