

OLTRE IL PRODOTTO L'eccellenza nella customer experience. Il metodo Mercedes-Benz

Prezzo: **Regular Price**
24,90 € **Special Price**
23,66 €

Codice	9788820376703
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	5 dic 2016
Reparto	LIBRI
Autore	Michelli Joseph A.
Editore	Hoepli

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.

Indice testuale

Prefazione all'edizione italiana di Cesare Salvini - Prefazione di Steve Cannon - Ringraziamenti - Introduzione - Tracciare il percorso - Dalle promesse all'azione - Esaminare e risistemare ogni touchpoint - Misurare la customer experience: la voce del cliente come strumento di cambiamento - Allineamento, responsabilizzazione e strumenti per la prima linea - La soddisfazione dipende dalle persone - Completamente dedicati a crescita e sviluppo - Portare avanti i cambiamenti di processi e di tecnologie - Integrazione dei processi in soluzioni aziendali - Successo raggiunto - Quanto è buono il buono? - Conclusione: percorrere la strada per deliziare i clienti - Glossario - Bibliografia - Indice analitico - Note sull'autore

Rimaniamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento allo 0461.232337 o 0461.980546 oppure via mail a : servizioclienti@libriprofessionali.it
www.LibriProfessionali.it è un sito di Scala snc Via Solteri, 74 38121 Trento (Tn) P.Iva 01534230220

