VENDERE CON IL SERVIZIO CLIENTI

Prezzo: Regular Price 33,00 € Special Price 31,35 €

Codice	9788821767197
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	21 nov 2018
Reparto	Sconto 20% Mese del libro, Economia, LIBRI
Argomento	Economia generale
Autore	Fabrizio Paolo
Editore	Ipsoa

Libri Professionali | L'editoria al servizio del professionista
P.IVA 01534230220

Tel. +39 0461 980546
E-mail: servizioclienti@libriprofessionali.it

Descrizione

Il libro è una guida per utilizzare il servizio clienti come leva strategica di business. Obiettivo è passare da un customer service inteso come semplice post-vendita ad una nuova visione in cui diventa elemento portante per qualsiasi scelta aziendale.
L'autore spiega come il servizio clienti possa varcare i propri confini tradizionali (fornire assistenza) fino a raccogliere e capitalizzare i feedback dei clienti in un'ottica di condivisione mirata con le altre aree aziendali (Marketing, Vendite, Prodotto, IT).
L'approfondimento dedicato ai canali digitali consentirà di fare proprie le esperienze di importanti aziende che hanno investito con successo nel digital customer service. Grazie a casi studio, testimonianze aziendali ed esercitazioni pratiche, il lettore potrà toccare con mano aspetti strategici ed organizzativi.
Il libro si rivolge a tutte le imprese, medie, piccole o grandi che sono convinte che il servizio clienti ricopra un ruolo strategico all'interno dell'organigramma. In particolare, ai responsabili di customer service/call-centre che sono alla ricerca di modalità innovative per gestire la relazione con il cliente. Inoltre, stuzzicherà l'appetito anche a customer experience manager, digital marketing manager, HR manager e qualsiasi responsabile che svolga un ruolo cross-dipartimentale.

STRUTTURA

Capitolo 1 - Il nuovo rapporto con il cliente

Capitolo 2 - Come fidelizzare il cliente

Capitolo 3 - Il digital customer service come leva di business

Capitolo 4 - Vendere con il servizio clienti

Capitolo 5 - Diffondi la cultura del customer service

Capitolo 6 - Costruisci un team vincente

Capitolo 7 - Il futuro del tuo business

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

Libri Professionali | L'editoria al servizio del professionista
P.IVA 01534230220

Tel. +39 0461 980546
E-mail: servizioclienti@libriprofessionali.it