MASSIMA FIDUCIA

Prezzo:

Prezzo di listino
33,00 € Prezzo a te riservato
31,35 €

Codice	9788823833548
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	31 lug 2012
Reparto	Economia, LIBRI
Autore	Peppers Don, Rogers Martha
Edizione	1
Editore	Egea

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

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

Descrizione

Se provi a ordinare due volte la stessa canzone, iTunes ti avvisa che l'hai già comprata. E questo non perché sarebbe illegale da parte di Apple trarre profitto dalla tua distrazione. La ragione è di business: iTunes ha capito che non c'è via migliore per conquistare la fiducia del cliente che essere totalmente onesti con lui, quando

meno se lo aspetta. Nell'epoca del web, degli smartphone e dei social network, ogni azione è esposta alla critica in tempo reale. Se si tratta un cliente in modo scorretto, proponendogli un prodotto di qualità scadente o tentando di gonfiare il prezzo, tutto il mondo lo viene a sapere nel giro di pochi minuti: nessuna pietà per una cattiva condotta. Se l'asticella della fiducia è sempre più alta e continua salire, il libro dimostra che l'unica risposta sensata al crescente livello di trasparenza consiste nel proteggere gli interessi dei clienti in modo proattivo, prima che si presenti loro l'occasione per mettere in giro voci negative. Anche a costo di aumentare le spese nel breve, per preservare nel lungo periodo la propria reputazione e la relazione con il cliente.

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