

LA CENTRALITA' DEL CLIENTE COME STRATEGIA DI RILANCIO: IL CASO ALITALIA

Prezzo: **Prezzo di listino**
25,00 € **Prezzo a te riservato**
23,75 €

Codice	9788823843165
Tipologia	Libri
Data pubblicazione	26 giu 2012
Reparto	Economia, LIBRI
Autore	Intini V., Lio P
Edizione	1
Editore	Egea

Descrizione

Il settore del trasporto aereo, dopo oltre sessant'anni dall'avvio dei voli commerciali regolari, ha raggiunto un livello di maturità importante, coinvolgendo oltre un miliardo di passeggeri l'anno. Essendo ormai la competizione tra compagnie aeree diventata la regola, è certamente interessante rivolgere l'attenzione a quello che oggi rappresenta il vero paradigma di riferimento per il management delle aziende del settore: l'orientamento al cliente. La conoscenza del mercato e l'ascolto degli utenti ricoprono un ruolo riconosciuto sempre più come fondante e insostituibile per le aziende di servizi. Questo volume, dopo aver passato in rassegna nei primi capitoli metodi e schemi generali per la realizzazione di ricerche di mercato e analisi di customer satisfaction, affronta la loro applicazione in una grande azienda come Alitalia. Il prodotto finale è la testimonianza del percorso compiuto da Alitalia il cui vero cambiamento, in questi ultimi tre anni, consiste proprio nell'aver preso coscienza di essere un'azienda esposta al mercato. Il libro nasce dalla sistematizzazione di informazioni di prima mano, attraverso un lucido confronto fra ricercatori e operatori del settore.

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

