



Management de l'expérience client

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

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

Management de l'expérience client

Laurent Deslandres

Management de l'expérience client Laurent Deslandres

 [Télécharger Management de l'expérience client ...pdf](#)

 [Lire en ligne Management de l'expérience client ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Management de l'expérience client Laurent Deslandres

266 pages

Présentation de l'éditeur

Le management de l'expérience client est un nouveau concept qui doit constituer un élément à part entière de la stratégie d'entreprise. C'est le vécu propre à chaque client, sa perception rationnelle et émotionnelle, construite progressivement tout au long de sa relation avec la marque. **Une expérience client forte, mémorable, différenciante offre un avantage compétitif déterminant pour une entreprise.**

L'expérience client est entrée dans une phase de mutation, avec le développement des objets connectés, des communautés de clients et des capacités de connaissance des clients. **Les entreprises qui sortiront gagnantes de cette révolution seront celles qui auront su développer les stratégies d'expérience client les plus performantes.**

Cet ouvrage est le fruit d'une réflexion originale, à la croisée du monde académique et de la pratique des entreprises. Ainsi, il permet une compréhension en profondeur des nouveaux besoins du consommateur. Ancrés dans la vie réelle, les concepts présentés ont été conçus, testés et validés auprès de grands groupes leaders dans le domaine de l'expérience client.

L'ouvrage propose un cadre d'analyse structuré pour :

- analyser les besoins ;
- définir le marketing mix de l'expérience client ;
- choisir une stratégie gagnante ;
- identifier les leviers de mise en oeuvre.

Dans chaque chapitre :

- la liste des objectifs présentés en introduction ;
- de nombreux exemples et cas concrets ;
- des schémas illustrant les outils d'analyse ;
- une bibliographie pour aller plus loin.

En annexe, deux études de cas sur des thèmes innovants que sont l'expérience client communautaire et l'offre mobile. Biographie de l'auteur

Laurent Deslandres est Directeur Associé au sein du cabinet Colorado. Diplômé de l'Institut d'Études Politiques de Paris, titulaire d'un DEA en économie internationale et du MBA de l'Insead, il accompagne depuis une quinzaine d'années de grands groupes français et internationaux sur les sujets d'expérience client. Il est expert auprès de l'AFRC (Association Française de la Relation Client), auteur de nombreuses études sur les attentes relationnelles du consommateur français et sur son rapport à la technologie. Il est le fondateur et l'animateur de L'Observatoire des Usages du Digital. Il est également conférencier auprès de nombreuses entreprises, associations et lors d'événements professionnels.

Download and Read Online Management de l'expérience client Laurent Deslandres #ANDZFL4B0HQ

Lire Management de l'expérience client par Laurent Deslandres pour ebook en ligneManagement de l'expérience client par Laurent Deslandres 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 Management de l'expérience client par Laurent Deslandres à lire en ligne. Online Management de l'expérience client par Laurent Deslandres ebook Téléchargement PDFManagement de l'expérience client par Laurent Deslandres DocManagement de l'expérience client par Laurent Deslandres MobipocketManagement de l'expérience client par Laurent Deslandres EPub
ANDZFL4B0HQANDZFL4B0HQANDZFL4B0HQ