

ROBERTO MADRUGA

GESTÃO DO RELACIONAMENTO E

CUSTOMER EXPERIENCE

A REVOLUÇÃO NA
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

 inclui
vídeos

- Programas de lealdade
- *Omnichannel*
- *Customer Journey Mapping*
- Tecnologias para conquistar e fidelizar Clientes
- *Customer Success*
- *Customer Lifetime Value*
- Marketing de Relacionamento e CRM



atlas

Resumo de Gestão do Relacionamento e Customer Experience - A Revolução na Experiência do Cliente

Estamos vivendo uma era sem precedentes, na qual a união entre a Gestão do Relacionamento com Clientes e o Customer Experience está modificando o trabalho de milhões de pessoas ao redor do mundo dos mais variados níveis das organizações, desde os CEOs até o time operacional, impondo-lhes o imperativo de adquirir novas competências, metodologias e ferramentas de trabalho.

Customer Experience é, acima de tudo, uma estratégia empresarial com a finalidade de dirigir inteligência, pessoas, tecnologias, processos e investimentos ao planejamento, implantação e controle de iniciativas que irão proporcionar aos Clientes experiências tão gratificantes que serão capazes de sensibilizá-los para continuarem “ligados” racional e emocionalmente à empresa fornecedora.

Esse é o princípio de toda e qualquer iniciativa de lealdade nos dias atuais. Nesta obra, é dada uma abordagem especial ao conceito e à prática do autor em Customer Journey Mapping (mapeamento da jornada do cliente), que vem conquistando cada vez mais adeptos no mundo inteiro.

Madruga também traz conceitos, dicas e práticas de sucesso de Marketing de Relacionamento, CRM, Customer Lifetime Value, Pesquisas, NPS, Novo Modelo de Relacionamento, Metodologia de vendas e atendimento, Programas de Lealdade, Omnichannel e tendências tecnológicas.

Você verá que os modelos de experiência do Cliente, estudos sobre o seu comportamento em redes sociais, nas plataformas de compras on-line, nas centrais de atendimento, nos chatbots, nas lojas físicas e na força de vendas de campo têm revolucionado a forma de se fazer a Gestão do Relacionamento e que, verdadeiramente, trazem a necessidade de maior conhecimento do Cliente como imperativo dos negócios.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)