

客户体验管理



[客户体验管理 下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2010-1

装帧:

isbn:9787302215042

《客户体验管理:体验经济时代客户管理的新规则》内容简介：体验经济时代已经来临!越来越多的行业和企业意识到：核心竞争优势的来源逐渐从产品、技术走向客户端。客户体验管理正在成为一种主流管理方式和竞争能力。

《客户体验管理:体验经济时代客户管理的新规则》对体验经济形态下，企业为提升客户忠诚和竞争优势而必须倚重的客户服务工具——客户体验管理加以阐述，探讨企业对客户体验进行识别、创造和传递的可行性及其策略选择。

作为系统论述“客户体验管理”的专著，《客户体验管理:体验经济时代客户管理的新规则》融合国外先进的市场和管理理念，并结合中国企业实际，既能为企业管理和商业实践提供范本，又可作为进一步深入理论研究的出发点。《客户体验管理:体验经济时

代客户管理的新规则》可为企业管理者、市场营销和服务等各类客户接触人员、管理咨询顾问提供有益借鉴，同时也适合企业管理、电子商务、市场营销和信息管理等相关专业研究人员和有关学者阅读。

作者介绍:

目录:

[客户体验管理_下载链接1](#)

标签

客户体验管理

客户体验

管理

体验经济

管理教程

广告

储备知识库

评论

用户体验都被讲烂了，老夫要研究研究，我猜用户体验不等于交互设计。

理论多

看了一点 觉得不错，要是实践经验之后再读会好很多

应急书籍。为了了解客户体验、客户满意度、客户忠诚度的关系买得书。兼具实践指导和框架

客户体验入门基础书

[客户体验管理_下载链接1](#)

书评

理论上很赞同。
但本书的毛病一如我们的教科书，理论头头是道，着手不知何处着力。
所以，看这类书还是建议多多外国人写的。比较新颖有趣，也能做到。
毕竟，看这种书的一般是企业管理者而非学者。理论上很赞同。
但本书的毛病一如我们的教科书，理论头头是道，着手不知何处...

[客户体验管理_下载链接1](#)