

## **La boîte à outils de l'expérience client**

Type de contenu : Texte

Type de médiation : sans médiation

Type de support : Volume

Titre(s) : La boîte à outils de l'expérience client : 69 outils clés en main + 4 vidéos d'approfondissement / Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan

A pour autre édition sur un support différent : La boîte à outils de l'expérience client 69 outils clés en main + 4 vidéos d'approfondissement Laurence Chabry, Florence Gillet-Goinard, Raphaëlle Jourdan 2020 Malakoff Dunod 978-21-0081-267-7

Auteur(s) : Chabry, Laurence

Autre(s) auteur(s) : Gillet-Goinard, Florence (1959-....)  
Jourdan, Raphaëlle

Mention d'édition : 2e édition

Publication : Malakoff : Dunod, DL 2020

Description matérielle : 1 vol. (192 p.) : ill., graph., fig., tabl., couv. ill. ; 24 cm

Collection : La boîte à outils Compétences transversales

ISBN : 978-2-10-081102-1

EAN : 9782100811021

Appartient à la collection : La Boîte à outils. Compétences transversales 2550-8407

Autre variante du titre : [La boîte à outils de l'expérience client. soixante-neuf outils clés en main + quatre vidéos d'approfondissement.]

Classification décimale Dewey : 658.812

Note(s) : Les vidéos d'approfondissement sont accessibles sur Internet par QR code

Note sur les bibliographies et les index : Bibliogr. et liste de sites Internet p. 190-191

Résumé ou extrait : "Prise de poste, montée en compétences, évolution professionnelle, nos experts sont

vos alliés ! Des fiches opérationnelles au quotidien ; Une structure graphique pour maîtriser l'essentiel en un coup d'œil ; Des conseils méthodologiques et des cas pratiques pour passer à l'action. 69 outils en 7 objectifs : La voix du client ; La stratégie client ; Le design d'expérience client ; Du pilotage d'expérience à la fidélisation ; L'insatisfaction client ; Le centre de relations clients ; La culture de la relation et du service. Des vidéos d'approfondissement : Définir une stratégie client ; Explication de l'expérience client ; Positionner l'expérience de service ; Le roi réclamations."

Sujet - Nom commun : Relations avec la clientèle -- Gestion

Forme, genre ou caractéristiques physiques : Guides pratiques