



Springer Gabler

1.
Auflage

1. Aufl. 2018, XIX, 233 S.
66 Abb.

Gedrucktes Buch

Hardcover

Gedrucktes Buch

Hardcover

ISBN 978-3-658-18960-0

£ 36,99 | CHF 50,00 | 42,05 € |

46,25 € (A) | 44,99 € (D)

lieferbar

Rabattgruppe

Standard (0)

Produktkategorie

Fachbuch

Betriebswirtschaftslehre : Innovation/Technologiemanagement

Rusnjak, Andreas, Schallmo, Daniel R. A. (Hrsg.)

Customer Experience im Zeitalter des Kunden

Best Practices, Lessons Learned und Forschungsergebnisse

- State-of-the-Art-Insights zum Thema Customer Experience Management
- Liefert Best Practices aus unterschiedlichen Branchen
- Bietet Vorgehensweisen und Tools für die Einführung und Bewertung von CEM

Dieser Band widmet sich Themen zum Customer Experience Management und bietet anhand von Best-Practice-Beispielen unterschiedlichster Branchen, Fallstudien und empirischen Untersuchungen einen umfassenden Überblick. Im Zeitalter des Kunden werden auf Dauer nur die Unternehmen erfolgreich sein, die ihren Kunden außergewöhnliche Erlebnisse und einen überlegenen Nutzen bieten. Hierbei ist es wichtig, das Verhalten und die Erwartungen von Kunden so gut wie möglich zu verstehen und entlang von Customer Journeys und Touchpoints zu gestalten. Die Beiträge zeigen Ansätze, Hintergründe und Konzepte, wie Unternehmen das Customer Experience Management effektiv einsetzen können.

Bestellen Sie online unter springer.com/booksellers

Springer Nature Customer Service Center GmbH

Customer Service

Tiergartenstrasse 15-17

69121 Heidelberg

Germany

T: +49 (0)6221 345-4301

row-booksellers@springernature.com

