



Andreas Rusnjak, Daniel R. A. Schallmo (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.

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

Gedrucktes Buch

Hardcover

[1]44,99 € (D) | 46,25 € (A) | CHF
50,00

eBook

[2]34,99 € (D) | 34,99 € (A) | CHF
40,00

Erhältlich bei Ihrer Bibliothek oder
springer.com/shop

Erhältlich bei Ihrem Buchhändler oder – Springer Nature Customer Service Center GmbH, Haberstrasse 7, 69126 Heidelberg, Germany / Call: + 49 (0) 6221-345-4301 / Fax: +49 (0)6221-345-4229 / Email: customerservice@springer.com / Web: springer.com

[1] € (D) sind gebundene Ladenpreise in Deutschland und enthalten 7% MwSt; € (A) sind gebundene Ladenpreise in Österreich und enthalten 10% MwSt. CHF und die mit [2] gekennzeichneten Preise für elektronische Produkte sind unverbindliche Preisempfehlungen und enthalten die landesübliche MwSt. Programm- und Preisänderungen (auch bei Irrtümern) vorbehalten. Es gelten unsere Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen. Springer-Verlag GmbH, Handelsregistersitz: Berlin-Charlottenburg, HR B 91022. Geschäftsführung: Haank, Mos, Hendriks

