

Tags: Kundupplevelse : varför vissa organisationer lyckas ... och andra inte MOBI download; Kundupplevelse : varför vissa organisationer lyckas ... och andra inte bok pdf svenska; Kundupplevelse : varför vissa organisationer lyckas ... och andra inte e-bok apple; Kundupplevelse : varför vissa organisationer lyckas ... och andra inte las online bok; Kundupplevelse : varför vissa organisationer lyckas ... och andra inte ladda ner pdf e-bok; Kundupplevelse : varför vissa organisationer lyckas ... och andra inte epub books download

Kundupplevelse : varför vissa organisationer lyckas ... och andra inte PDF E-BOK

Daniel Ewerman



Författare: Daniel Ewerman

ISBN-10: 9789188659309

Språk: Svenska

Filstorlek: 3448 KB

BESKRIVNING

Varför lyckas vissa organisationer och andra inte? Svaret stavar kundupplevelse. Det finns inget seriöst företag eller organisation på jorden som vill göra sina kunder illa. Att kundupplevelser alltför ofta blir dåliga beror inte på dåliga intentioner, utan snarare på en rad felbeslut. Beslut som inte utgått ifrån kunden, utan där andra prioriteringar har fått företräde. Att höja kundupplevelsen leder till lönsamhet och effektivitet, och samtidigt skapar vi en bättre värld för alla, för vem är förtjänt av en dålig kundupplevelse? Bättre kundupplevelse handlar om det du levererar till dina kunder idag, i dina befintliga tjänster, men även imorgon, i helt nya erbjudanden. Vem vinner i en hårdare konkurrens när fler slåss om samma kunder med samma erbjudande? Hur ska framtiden se ut? Vilken är nästa innovation i din bransch som ändrar spelreglerna? Mycket är osäkert. Det enda som är säkert är att den med mest kunskaper om sina kunder som omsätts i kundvärden blir en vinnare. Daniel Ewerman är industridesignern som började designa kundupplevelser. Han är VD och grundare för Transformator Design. "Daniel Ewermans bok visar varför en verksamhet inte behöver mer än en strategi att alltid leverera en maximal kundupplevelse för att skapa en egen, unik och framgångsrik väg genom den djungel vi kallar marknaden." Björn Edlund, VD Tom Tits Experiment "Att tjänsteprodukterna utformas för att leverera och kommunicera varumärkets löfte är lika viktigt som produktdesignen. Den här boken ger värdefulla råd hur du går från ett inifrån-ut-till ett utifrån-in-perspektiv." Håkan Samuelsson, CEO Volvo Car Group "Äntligen kommer det en bok som lägger all tonvikt vid att nyckeln till framgång för flertalet organisationer är att jobba kundorienterat oavsett om kunden är en patient, en resenär i kollektivtrafiken eller en detaljhandelskund." Magdalena Gerger, VD Systembolaget "Kundupplevelsen är det enda som över tid avgör din framgång." Rikard Josefson, VD Länsförsäkringar Bank "Nöjda kunder köper mer och oftare, och berättar gärna om sina upplevelser för alla de möter som då också vill bli dina kunder. Daniel Ewerman är en av dem i Sverige som har arbetat allra mest för att utveckla modeller för att förstå vad som ger nöjda kunder, och hur man sedan styr sin organisation ditåt. I den här boken finns de första stegen mot att låta dina kunder ha en levande röst i alla sammanhang i din affär." Kent Jonsson, VD Upplands Motor "Många organisationer säger att de är kundorienterade, men få är det i praktiken. Boken ger en ögonöppnare till hur smarta organisationer gör. De flesta organisationerna är medvetna om att det är en lång resa till en bättre kundupplevelse, ett första steg är att läsa den här boken." Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex "Daniel Ewerman har skrivit en utmanande och kanske rent av epokgörande bok som ger varje organisation större förutsättningar att lyckas med positiva kundupplevelser. Läs den, utveckla er verksamhet och befria vårt samhälle från dåliga kundupplevelser. Om vi gör det åstadkommer vi ett mänskligare samhälle, hävdar Ewerman. Har han rätt? Jag är övertygad om det!" Dan Eliasson, Rikspolischef "Whether you know it or not, you are in the customer experience business. Service design pioneer Daniel Ewerman can help organizations of every type and size turn customer experience into a successful business practice." Kerry Bodine, medförfattare till Outside In: The Power of Putting Customers at the Center of Your Business

VAD SÄGER GOOGLE OM DEN HÄR BOKEN?

Att skapa en kundupplevelse i världsklass - Service design och ...

KUNDUPPLEVELSE Daniel Ewerman Varför vissa organisationer lyckas och andra inte nsformato:
es.gn IN MGT F LIT Konstfack University College of

Daniel Ewerman - Ability PartnerAbility Partner

...varför vissa organisationer lyckas... och andra inte",...Han är författare till boken "Kundupplevelse -
varför vissa organisationer lyckas...

Kundupplevelse : varför vissa organisationer lyckas - och andra inte ...

Daniel Ewerman | Författare till boken "Kundupplevelse - varför vissa organisationer lyckas... och andra
inte" | Grundare och VD Custellence

KUNDUPPLEVELSE : VARFÖR VISSA ORGANISATIONER LYCKAS ... OCH ANDRA INTE

LÄS MER