

Service gagnant 3.0 PDF

Ralph Hababou



Ceci est juste un extrait du livre de Service gagnant 3.0. Le livre complet peut être téléchargé à partir du lien ci-dessous.



Auteur: Ralph Hababou
ISBN-10: 9782412023518
Langue: Français
Taille du fichier: 1274 KB

LA DESCRIPTION

Leur vitrine, c'est l'écran d'un smartphone, on les appelle plateforme ou application. En mettant l'expérience client au coeur de leur dispositif, en utilisant toutes les avancées de la technologie numérique pour nous séduire, ces nouveaux entrants bouleversent en profondeur des pans entiers de notre économie. Ils savent tout de nous et de nos habitudes, piochent même directement dans notre compte en banque sans que cela nous gêne. Ces start-up du numérique n'existaient pas il y a 10 ans, valent plusieurs milliards de dollars, et inventent les codes de la consommation de demain.... Lire la suite

Comment les entreprises traditionnelles sont-elles en train de se remettre en cause de peur de se faire " ubériser " ? Que font elles pour renouer le contact avec leurs clients et leur proposer un service mieux adapté à la Génération 20/20, ces " digital natives " qui auront 20 ans en 2020 et ont toujours connu un monde connecté ? Peut-on s'inspirer des méthodes de ces entreprises qui s'adaptent naturellement à un client hyper connecté, qui a complètement intégré le digital dans sa vie ? Les robots sont-ils en passe de remplacer les humains grâce aux progrès de l'intelligence artificielle ? Les " 9 tendances du client " décrites dans " Service gagnant ", ont-elles évolué ? Quelles nouvelles tendances sont apparues depuis ? Autant de questions auxquelles mes différentes rencontres me permettent d'apporter un début de réponse. Cette nouvelle génération d'entrepreneurs communique avec passion, fraîcheur et détermination son obsession de la satisfaction du client et m'a redonné un coup de jeune : ils créent, inventent et imaginent des solutions nouvelles face à un client toujours aussi soucieux de gagner du temps et d'en avoir pour son argent. Bienvenue dans l'économie 3.0.

QUE DIT GOOGLE SUR CE LIVRE?

Invité de la 11ème remise des prix de l'Élection du Service Client de l'Année, Ralph HABABOU nous a dévoilé...

Découvrez et achetez Service gagnant 3.0 - Ralph HABABOU - First sur www.leslibraires.fr

Leur vitrine mesure 1 cm, et se trouve sur l'écran de votre smartphone. Connus via leurs applications ou leurs plateformes, ces start-up qui n'existaient pas il y a ...

SERVICE GAGNANT 3.0

[Lire la suite...](#)