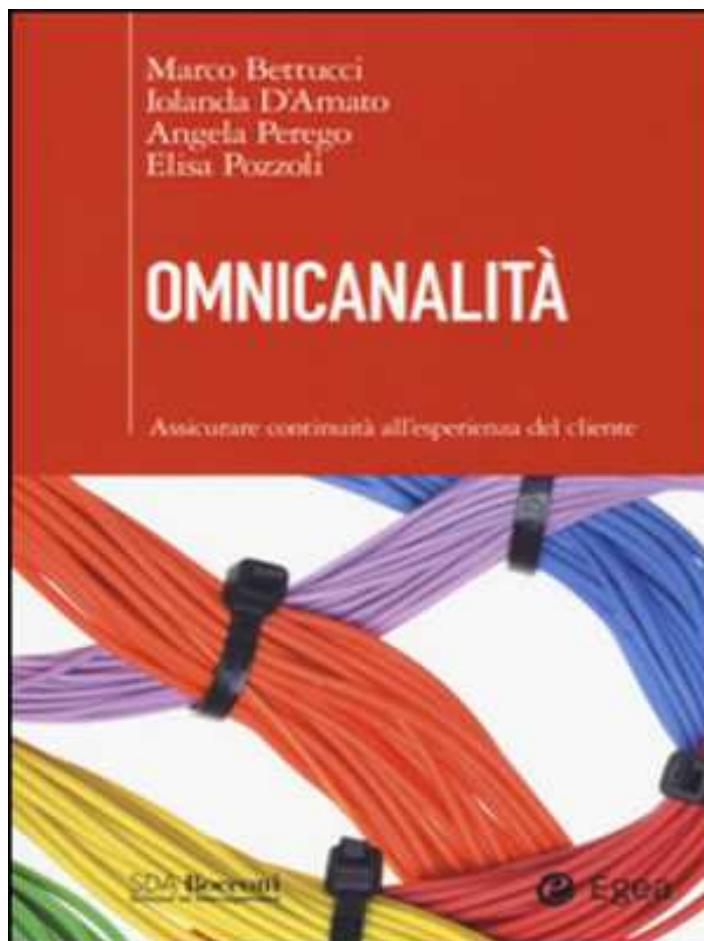


Tags: Omnicanalità. Assicurare continuità all'esperienza del cliente libro pdf download, Omnicanalità. Assicurare continuità all'esperienza del cliente scaricare gratis, Omnicanalità. Assicurare continuità all'esperienza del cliente epub italiano, Omnicanalità. Assicurare continuità all'esperienza del cliente torrent, Omnicanalità. Assicurare continuità all'esperienza del cliente leggere online gratis PDF

Omnicanalità. Assicurare continuità all'esperienza del cliente PDF

Marco Bettucci



Questo è solo un estratto dal libro di Omnicanalità. Assicurare continuità all'esperienza del cliente. Il libro completo può essere scaricato dal link sottostante.



DOWNLOAD PDF

Autore: Marco Bettucci
ISBN-10: 9788823835801
Lingua: Italiano
Dimensione del file: 3278 KB

DESCRIZIONE

Un tempo si creava un sito per vendere online e lo si gestiva come una realtà a sé. Oggi non è più possibile adottare una strategia di questo tipo perché per i clienti è naturale utilizzare contemporaneamente, in modo intercambiabile e complementare, tutti i canali dell'azienda: sito web, social network e, per quelle che ne sono dotate, punti vendita o di servizio fisici. L'omnicanalità è divenuta dunque un bisogno dei clienti, abituati ormai a utilizzare dispositivi e canali diversi per raccogliere informazioni su un prodotto o un servizio, per esprimere valutazioni e fare comparazioni, per tenersi aggiornati sulle offerte e sulle novità, per finalizzare l'acquisto e chiedere infine assistenza nel caso in cui questo non risponda alle aspettative. Si delinea così un customer journey a zig zag, tra canali che devono essere gestiti in modo coordinato per garantire informazioni coerenti e il livello di servizio che il cliente si attende. Nove sono le aree da presidiare per affrontare questa sfida, riorganizzarsi, modificarsi e diventare vere "omnichannel company". Ognuno di questi pillar è illustrato nel libro attraverso le esperienze reali di aziende di successo.

COSA DICE GOOGLE DI QUESTO LIBRO?

Nuove forze hanno cambiato le logiche della concorrenza e hanno costretto le aziende a ripensare il ruolo di canali di interazione con i clienti Si parla ...

L'omnicanalità è la nuova leva per arrivare a una ... Assicurare continuità all'esperienza del cliente ... Assicurare continuità all'esperienza del ...

Elisa Pozzoli is the author of Omnicanalità - Assicurare continuità all'esperienza del cliente (2.00 avg rating, 1 rating, 0 reviews)

OMNISCANALITÀ. ASSICURARE CONTINUITÀ ALL'ESPERIENZA DEL CLIENTE

[Leggi di più ...](#)