Editorial

La travesía del cliente

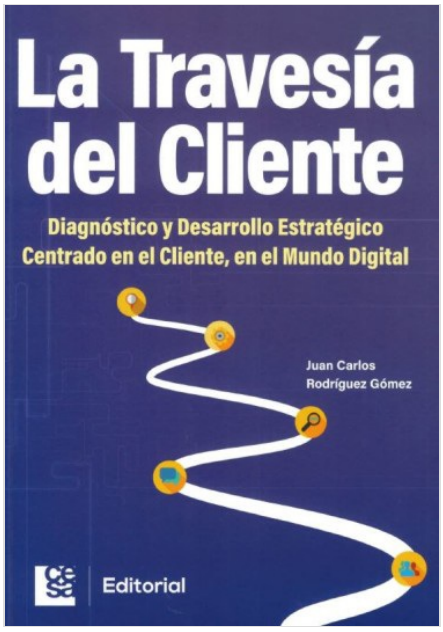
Diagnóstico y desarrollo estratégico centrado en el cliente, en el mundo digital

Autor

Juan Carlos Rodríguez Gómez

Sinopsis

En un mundo donde la tecnología y la eficiencia definen el éxito, comprender la travesía del cliente es esencial para construir organizaciones sostenibles y centradas en el consumidor. Este libro ofrece un enfoque innovador y práctico para analizar cada etapa de la relación con el cliente, identificando oportunidades estratégicas que permitan transformar la experiencia de marca y generar valor a largo plazo.A través de herramientas de diagnóstico estratégico, se exploran las discrepancias entre la visión de la alta dirección y la realidad que viven los clientes, permitiendo detectar brechas y oportunidades de mejora en cada punto de contacto. Esta metodología ayuda a comprender a fondo las travesías de los clientes, en múltiples dimensiones a nivel racional y emocional, y cómo la tecnología impacta cada interacción y decisión.Basado en más de 30 años de experiencia en estrategia, marketing y transformación digital, este libro integra casos reales, análisis de datos y metodologías probadas para anticiparse a los cambios del mercado y fortalecer la relación con los clientes. Se abordan tendencias tecnológicas, factores emocionales y herramientas de medición clave, brindando una guía clara para la toma de decisiones empresariales efectivas.



Impreso

Año de publicación: 2025

Presentación: Tapa blanda o Bolsillo

Tamaño: 24 x 17 cm

Número absoluto de páginas: 278 Páginas

ISBN13: 9786287756038

$74.000 COP

E-Book

Año de publicación: 2025

Presentación: EPUB (Digital: descarga y online)

Número absoluto de páginas: 200 Páginas

ISBN13: 9786287756045

$44.400 COP

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen

Si su objetivo es garantizar la sostenibilidad de su negocio a largo plazo, centrada en un cliente, y fortalecer su capacidad de adaptación en un entorno en constante evolución, este libro es su mapa de ruta. Atrévase a rediseñar la forma en que su empresa se relaciona con sus clientes y descubra cómo convertir cada interacción en una oportunidad de crecimiento y diferenciación.



Sobre el autor

Juan Carlos Rodríguez Gómez

2026 © Sistema Integrado de Metadata Estandarizada desarrollado por Hipertexto - Netizen