Mística por el cliente

Caso Colpatria sobre CRM y gestión de Clientes

Autor
Marta Lucía Restrepo Torres

Sinopsis

Más de los mejores clientes es la búsqueda constante detrás de toda estrategia de marketing. Se sabe que esto significa perdurabilidad, confianza, reputación y rentabilidad. Pero también se sabe que este logro solo puede ser consecuencia de una conciencia corporativa que involucre a todo el mundo en un trabajo disciplinado, basado en procesos, gestionando de manera técnica y profesional y documentando el conocimiento del cliente: sus gustos, hábitos y preferencias. Mística Por el Cliente - Caso Colpatria, documenta su vivencia como entidad bancaria, el camino recorrido para hacer de sus clientes el principal motivo y razón para innovar.



Sobre el autor

Marta Lucía Restrepo Torres

País: ColombiaEmail: marta.



Impreso

Año de publicación: 2011

Presentación: Tapa blanda o Bolsillo

Tamaño: 21 x 13.5 cm

Número de páginas del contenido principal: 108 Páginas

ISBN13: 9789588722375

$25.000 COP

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

restrepo@cesa.edu.coPerfil ProfesionalMagíster en Comunicación, con estudios en Alta Dirección del Inalde, experta en marketing y Comunicadora Social de la Universidad Javeriana. Perfil AcadémicoTiene Experiencia directiva de más de 20 años en empresas editoriales, de comunicación y el sector educativo. Paralelamente ha sido profesora universitaria desde hace 22 años en marketing e investigación aplicada, espacio en el que ha desarrollado métodos para la gestión de clientes y CRM, bajo el concepto Kapital Cliente). Ha publicado tres libros, más de 150 artículos en prensa y revistas especializadas sobre Kapital Cliente. Forma parte de la Red Iberoamericana de Mercadeo Relacional y CRM y desde hace catorce años dirige académicamente el Forum Latinoamericano de Mercadeo Relacional y CRM. Es Profesora asociada, investigadora y consultora del CESA. Su trabajo académico se ha presentado en Latinoamérica a través de cátedras como profesora invitada, consultoría, investigación aplicada y conferencias en foros internacionales.

E-Book

Año de publicación: 2015

Presentación: EPUB (Digital: descarga y online)

Tamaño: 4 Megabytes (MB)

Número de páginas orientativo de un producto digital: 108 Páginas

ISBN13: 9789588722382

$17.000 COP

IBD

Año de publicación: 2011

Presentación: Libro

Tamaño: 21 x 13.5 cm

Número de páginas del contenido principal: 108 Páginas

ISBN13: 9789588722375

$30.571 ARS



Palabras clave

Gestión empresarial; Gestión gerencial

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