

[Read free ebook] Kapital Cliente: la rentable gestioacute;n de clientes (Spanish Edition)

Kapital Cliente: la rentable gestioacute;n de clientes (Spanish Edition)

Marta Luciacute;a Restrepo

*Download PDF | ePub | DOC | audiobook | ebooks



[Download](#)

[Read Online](#)

#2807776 in eBooks 2015-12-11 2015-12-11 File Name: B01BBVHGY4 | File size: 24.Mb

Marta Luciacute;a Restrepo : Kapital Cliente: la rentable gestioacute;n de clientes (Spanish Edition) before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Kapital Cliente: la rentable gestioacute;n de clientes (Spanish Edition):

Las organizaciones de hoy enfrentan el gran desafiacute;o de consolidar sus relaciones con clientes que eligen sus marcas, en un contexto donde la poblacioacute;n de consumidores es finita y escasa. La razoacute;n es muy simple: las

personas adquieren productos para usarlos en momentos específicos, pues no es común vestirse simultáneamente con varios trajes, manejar varios vehículos o usar más de un par de zapatos. Esta limitación, propia de la condición física del hombre, es uno de los motores de la preocupación de la empresa por el cliente con respecto a cómo lograr que prefiera "su marca", que continúe consumirla y que comparta esa experiencia con personas semejantes a él. Esta tendencia del pensamiento empresarial centrado en el cliente, implica la concepción y el desarrollo de una estrategia que lo reconozca como un actor al cual hay que identificar, comprender y valorar en el curso del desarrollo de la relación con la empresa (Veale, 2008). Dicho modo de pensamiento se ha venido gestando desde la práctica empresarial varias décadas atrás, y hoy adquiere relevancia bajo la consideración de que, tanto empresarios como clientes se encuentran obsesionados con el uso de la data como fuente para entender, controlar y moverse en el mundo de las oportunidades comerciales, sociales y culturales en el entorno productivo (Gomes, 2014).