

Kundresan - din guide till hållbara kundrelationer

av: Margareta Boström, Stefan Friberg

Antal sidor: 236

Förlag: Liber

Utgiven: January, 2018

LADDA NER

LÄSA



Description:

Boken hjälper dig att förstå vad kundresan är, hur man arbetar med kundresor och hur resultatet kan användas. Framför allt vill boken väcka tankar kring kundcentrering och varför det är viktigt! Läs mer HÅLLBARA KUNDRELATIONER skapas genom målmedvetet arbete. Förutsättningen är att erbjuda en kundresa som fungerar väl och är positiv. En bra kundresa är resultatet av ett systematiskt och väl genomtänkt arbete och berör så gott som alla delar av företaget. Ju mer kunskap du har om hur din kund upplever de olika stegen i sin kundresa, desto bättre kommer det gå att leverera en bra kundupplevelse. Konsumenter, kunder och företag – alla vinner på om fokus på kundresor ökar. Dessutom är det lönsamt! Denna bok hjälper dig att förstå vad kundresan är, hur man kan arbeta med kundresor samt hur resultatet kan användas. Framför allt vill boken väcka tankar kring kundcentrering och varför det är viktigt. Genom insikter i kundresan får man koll på kunden och detta är förutsättningen för kundcentrering. Författarna vill inspirera till att få mer kundlighet i företag och organisationer. Kundlighet innebär att alltid utgå från kunden. Genom fokus på kunden och med kunden som utgångspunkt för sin verksamhet, finns bättre förutsättningar för ett framgångsrikt och lönsamt företag. Boken riktar sig till dig som är chef, verksamhetsansvarig, projektledare eller affärsutvecklare men också till dig som sitter i företagsledningen. Boken kan även läsas med behållning av andra intressenter såsom

aktiemarknaden, opinionsbildare och politiska intressenter. Om författarna Margareta Boström är expert inom konsumentbeteende och arbetar som affärsutvecklare och insightansvarig på en internationellt framgångsrik detaljhandelskedja. Hon har en bakgrund inom projektledning, butikskommunikation och marknadsföring både inom detaljhandeln, den akademiska världen och itbranschen. Stefan Friberg har lång erfarenhet av försäljning, företagande och entreprenörskap. Han driver en konsultverksamhet med fokus på att få företag att tänka tillsammans med kunden i sina service- och försäljningsintensiva processer.