

Xavier van Leeuwe, Matt Lindsay,
Matthijs van de Peppel

Relationship Economy - Erfolg durch werthaltige Kundenbeziehungen

Lassen Sie Daten für Sie arbeiten.
Lernen Sie Ihre Kunden verstehen.

Übersetzt aus dem Niederländischen von Ingrid Ostermann

UVK Verlag · München

Inhaltsübersicht

Testimonials	5
Vorwort	13
Einführung.....	17
Teil 1: Lassen Sie die Daten für Sie arbeiten (und nicht gegen Sie).....	23
Teil 2: Entwickeln Sie werthaltige Kundenbeziehungen	61
Teil 3: Beziehungen pflegen mittels optimalem Customer- Experience-Management.....	95
Teil 4: Analytische Werkzeuge	117
Teil 5: Werkzeuge für das Customer-Experience-Manage- ment.....	153
Fazit	173
Danksagung.....	177
Über die Autoren.....	179
Endnoten	183