

# Índice

Premisa .....	13
Por qué este libro .....	17
Prólogo .....	19
<b>PRIMERA PARTE</b> .....	21
<b>La experiencia de cliente y el poder del cliente</b> .....	21
Varias son las fuentes que han aportado a la actual visión de la experiencia de cliente: .....	27
Fuentes de la experiencia de cliente .....	27
Nuevas tecnologías: empresas .....	36
<i>Customer experience</i> : Historia de un concepto .....	39
¿Qué es <i>customer experience</i> ? .....	47
Definición estratégica CX .....	48
Definición táctica CX .....	50
Beneficios y objetivos de la experiencia de cliente .....	57
Cómo lograr clientes fans .....	69
Sorpresas controladas: felicidad .....	87
<b>SEGUNDA PARTE</b> .....	89
<b>La cultura, la estrategia y la experiencia de cliente</b> .....	89
La nueva centralidad del usuario como base de la estrategia de la empresa: <i>customer centric organization</i> .....	93
Transformación cultural: como se transforma una organización hacia la experiencia de cliente .....	100
La importancia del marketing interno en la cultura .....	109
CXO: la figura líder en la empresa .....	120

<b>TERCERA PARTE</b> .....	125
<b>Los pilares de la experiencia de cliente y recomendaciones</b> .....	125
Precio .....	131
Métricas .....	139
Gestión rentable de clientes .....	157
Personalización .....	169
<i>Customer journey</i> .....	189
Omnicanalidad .....	201
<i>Performance</i> .....	215
Marketing interno .....	221
<i>Experience design</i> y marketing experiencial .....	227
Comunicación de marca .....	241
Neuromarketing .....	261
Co-marketing .....	273
<b>CUARTA PARTE</b> .....	277
<b>Inteligencia cognitiva aplicada a los pilares de la experiencia de cliente</b> .....	277
Personas y clientes, tecnología e innovación .....	281
Inteligencia artificial .....	286
Transhumanismo .....	290
Y llegó lo cognitivo .....	291
IA y capacidades cognitivas .....	291
El <i>customer journey</i> , omnicanalidad y CX .....	297
Hiperpersonalización cognitiva .....	299
Responsabilidad hacia los datos: RGPD .....	307
<b>Epílogo</b> .....	311
<b>Bibliografía</b> .....	317