

1. Record Nr.	UNINA9910511449503321
Autore	Pez Perard Virginie
Titolo	Strategie Clients Augmentee
Pubbl/distr/stampa	London : , : ISTE Editions Ltd., , 2019 ©2019
ISBN	1-78406-586-2
Descrizione fisica	1 online resource (327 pages)
Altri autori (Persone)	Prim Allazlsabelle N'GoalaGilles
Soggetti	Electronic books.
Lingua di pubblicazione	Francese
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Nota di contenuto	Cover -- Table des matieres -- Avant-propos -- Chapitre 1. Les strategies clientsface aux nouveaux defis technologiques,sociaux et environnementaux -- Chapitre 2. Les pratiques des marquesface au consommateur augmente -- Chapitre 3. La relation client augmentee : la montee en puissance du role du client -- Chapitre 4. L'innovation augmentee par le client :de l'ideation a la diffusion -- Chapitre 5. La voix du client :vers de nouveaux dispositifs d'ecoute -- Chapitre 6. Repenser le clientdans un monde connecte -- Chapitre 7. L'experience client augmentee :entre humanite et robotisation ? -- Chapitre 8. Designer son experience client -- Chapitre 9. Relation client et technologiesnumeriques : quelle place et quel rolepour les commerciaux ? -- Chapitre 10. Engager la reciprocitedu client reclamant a l'ere digitale -- Chapitre 11. Le role de la capacite empathiquede l'entreprise dans la gestionde la relation client : une approchepar les neurosciences sociales -- Chapitre 12. Le data marketing au servicede l'intimite client -- Chapitre 13. Le cote sombre des pratiques de gestionde la relation client a l'ere de la donnee :gerer la resistance et l'intrusion percuepour des pratiques responsables -- Chapitre 14. Economie de la donnee et confiance -- Chapitre 15. La securite des systemes d'information :enjeux, vulnerabilites et outils -- Chapitre 16. Organiser la relation client augmentee -- Liste des auteurs -- Index.

