

Conseguir puntos



Autor: Clive Humby & Terry Hunt

Editorial: Gestión 2000

Precio: 22,85 €

Idioma: Español

ISBN: ISBN10 8480886900; ISBN13 9788480886901

1ª Edición: 2005

La tarjeta cliente de Tesco se ha convertido, desde su lanzamiento, en el programa de fidelización más famoso del mundo. Desde entonces, Tesco ha transformado completamente la relación que tiene con sus clientes. En la actualidad, no sólo es la cadena de supermercados con más éxito del Reino Unido, sino que, además, se ha convertido en el supermercado con tienda virtual de mayor aceptación del mundo. Así como en una de las empresas de servicios financieros con un crecimiento más rápido en Europa y en uno de los máximos exponentes en el mundo de la gestión de la relación con los clientes (CRM).

Los autores demuestran cómo Tesco consiguió que el marketing de fidelización funcionase entre sus clientes mientras casi la totalidad del resto de programas fracasaban.

La tarjeta cliente:

- Genera más de 700 millones de euros en un aumento de ventas cada año.
- Cuenta con más de 10 millones de miembros
- Le aporta beneficios a Tesco
- Le informa a Tesco de lo que realmente desean sus clientes
- Ha logrado que Tesco sea una organización muy rica en información y datos
- Ha recompensado con miles de millones a sus clientes.

"Conseguir puntos" nos explica cómo cualquier empresa puede conseguir gracias a su política, sus valores éticos y el compromiso con la satisfacción de sus clientes, progresar a ese ritmo acelerado. Sin duda, es una gran fuente de inspiración para cualquier emprendedor.