

IL CLIENTE HA SEMPRE RAGIONE

di Salvatore Leggiere

Il libro *Il cliente ha sempre ragione* unisce visioni economiche e modelli di marketing avanzato per descrivere, ad addetti ai lavori e non, che cosa sia il CRM - Customer Relationship Management - e perché le aziende non possano fare a meno di utilizzarlo.

L'analisi e la sottolineatura, talvolta anche ironica, di alcune contraddizioni esistenti nell'attuale modo di fare marketing e in alcuni settori, è sempre attenta e puntuale.

Non mancano spunti anche provocatori, che inducono a riflettere e tratteggiano scenari innovativi. Uno di questi è l'introduzione di un nuovo concetto della qualità di un prodotto o di un servizio: la *Qualità Emozionale*. Partendo dal presupposto che un Cliente è tale solo dopo che ha comprato, è importante valutare e tenere in massima considerazione la sua soddisfazione. Molti trattati di marketing puntano a rendere sempre più efficaci gli stimoli che innescano la motivazione all'acquisto, ma pochi si interessano ad analizzare quanto le aspettative, che si sono tradotte in motivazioni d'acquisto, siano state realmente soddisfatte in ogni loro aspetto.

In sintesi

- Per le aziende e le organizzazioni che stanno facendo importanti investimenti nel settore del Customer Relationship Management
- Per evitare che la relazione con il cliente sia per lui deludente
- Per scoprire che mantenere la fiducia e la fedeltà dei Clienti è un'arte e come tale richiede una corretta predisposizione culturale
- È un libro scritto sul "campo" da chi opera, non da ieri, nel settore del CRM
- Descrive la realtà Italiana, non i modelli di business di aziende multinazionali
- È il primo libro sul CRM scritto da un italiano per il mercato imprenditoriale di casa nostra
- Sintesi fra esperienza di imprenditore e politiche di CRM, troppo spesso solo teorizzate da cosiddetti esperti di settore



€ 30
(IVA e spedizione compresa a mezzo corriere)

Per ordinare il presente libro inviare il modulo a: ITER srl - Attn. Sig.ra Alvisi - via Rovetta, 18 - 20127 Milano, accompagnato dal pagamento anticipato attestato con copia del:

- ♦ bonifico bancario a favore di ITER srl, c/c n. 000004720006 presso Banca Intesa, Ag. 1, P.le Loreto, 20132 Milano, ABI 03069, CAB 09442
- ♦ versamento su conto corrente postale n. 21109202, intestato a ITER s.r.l. - Via Rovetta 18 - 20127 Milano, specificando: "**Il Cliente ha sempre ragione**"
- ♦ addebito su carta di credito compilando e firmando il modulo sottostante inviandolo a mezzo posta o fax.

- CARTA SI VISA
 MASTER CARD EUROCARD

N° _____

DATA SCADENZA ____/____

Titolare Carta: _____

Autorizzo l'addebito di EURO _____

Data _____

Timbro e Firma _____

Società _____

Att.ne di _____

Indirizzo _____

CAP _____ Città _____ Prov. _____

E-mail: _____

P.Iva C.F. _____

Si richiede fattura _____

Per informazioni: ITER srl

Via Rovetta, 18 - 20127 Milano Tel. 02 2831 161
Fax 02 2831 1666 - E-mail: info@iter.it, www.iter.it