

УДК 339.138.658.8

ББК 65.290-2

Д92

Переводчик Евгений Калугин

Редактор Любовь Макарина

**Дью Р.**

Д92 Клиентский опыт: Как вывести бизнес на новый уровень / Роберт Дью, Сайрус Аллен ; Пер. с англ. — М. : Альпина Паблишер, 2020. — 290 с.

ISBN 978-5-9614-2404-1

В наше время, когда денег у населения все меньше, а конкуренция среди компаний за эти деньги все яростнее, бизнесу очень полезно понимать, как важно для компании формировать положительный клиентский опыт (customer experience, CX). Руководители-стратеги давно перестали считать потребителей просто источником быстрых денег: они вкладываются в долговременное преимущество — лояльность. Эта книга — качественное практическое руководство для руководителей и менеджеров, стремящихся повысить качество своего взаимодействия с клиентами. Customer Experience Innovation, революционная методика Роберта Дью, стала настоящим прорывом в области развития клиентского опыта. В книге подробно и с примерами рассказывается о конкурентных преимуществах клиентоориентированного подхода, о том, как правильно инвестировать в его развитие, как эффективно устранять возникающие проблемы, как не только понять, что именно нравится клиентам, но и оставить конкурентов далеко позади. Для каждого этапа создания правильного CX приводятся простые инструкции, а все предлагаемые шаги иллюстрируются реальными кейсами как небольших компаний, так и монстров рынка, таких как Ritz Carlton и IKEA. Особого внимания заслуживают разделы, посвященные онлайн-бизнесу и правильному брендингу.

УДК 339.138.658.8

ББК 65.290-2

The translation of Customer Experience Innovation by Robert Dew and Cyrus Allen is published under licence from Emerald Publishing Limited of Howard House, Wagon Lane, Bingley, West Yorkshire, BD16 1WA, United Kingdom.

Публикуется при содействии Агентства Александра Корженевского (Россия).

ISBN 978-5-9614-2404-1 (рус.)

ISBN 978-1-78754-787-2 (англ.)

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [tylib@alpina.ru](mailto:tylib@alpina.ru).*

© Emerald Publishing Limited, 2018

© Издание на русском языке, перевод, оформление.

ООО «Альпина Паблишер», 2020

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	7
<b>ГЛАВА 1</b>	
Овцы и пираты.....	10
<b>ГЛАВА 2</b>	
Почему необходимо повышать качество СХ.....	16
<b>ГЛАВА 3</b>	
Что такое конкурентоспособность.....	38
<b>ГЛАВА 4</b>	
На что опираться при оценке предлагаемого клиентского опыта.....	58
<b>ГЛАВА 5</b>	
Поэтапное улучшение клиентского опыта.....	100
<b>ГЛАВА 6</b>	
Как улучшить или преобразовать клиентский опыт вашей компании.....	166
<b>ГЛАВА 7</b>	
Соединяем всё вместе.....	235
Благодарности.....	253
О Роберте Дью.....	256
Примечания.....	257
Библиография.....	262