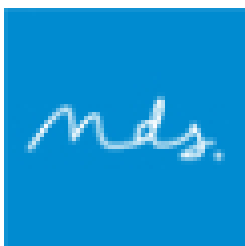


```
function isApple(){      return (      (navigator.platform.indexOf("iPhone") != -1) ||  
(navigator.platform.indexOf("iPod") != -1) ||      (navigator.platform.indexOf("iPad") != -1)  
); } function showVideo() {      if (isApple()) {  
document.getElementById("capaHTML5").style.display = 'inline';  
document.getElementById("capaFLASH").style.display = 'none';      } else {  
document.getElementById("capaFLASH").style.display = 'inline';  
document.getElementById("capaHTML5").style.display = 'none';      } }
```



rendizaje para profesionales TI

zona **estu**



Webinar: Customer Journey, una herramienta para la fidelización del cliente

Juan Carlos Alcaide. MdS

Webinar procedente de [LIDLearning](#)

Lograr una buena experiencia para cliente se ha convertido en los últimos años uno de los grandes desafíos de las empresas.

En este webinar comprenderás el significado del concepto Customer Journey, los retos y las acciones que se deben tomar para mejorar la experiencia del cliente.

Cualquier negocio debe aprender de la Transformación Digital de la Banca VIDEO

Si tienes problemas para ver el video [haz clic aquí](#) [abierto en una ventana independiente](#).

BIO

Juan Carlos

es Sociólogo por la Universidad Complutense. Máster en Marketing de ESIC y

Ha dirigido proyectos de consultoría y/o formación para empresas como: Adeslas, Telefónica, La Caixa,

Paralelamente, desde 1994 es profesor de ESIC (Master GESCO y MBA-MADEM), IE, EAE, EOI, el Fo

Es autor y/o coautor de varios libros, entre los cuales destacan Marketing Industrial, Diccionario de Mar

- LinkedIn de [Juan Carlos](#)

Ir a página índice de la [zona ESTUDIO ti](#)

Ir a página del Webinar de [LIDLearning](#)

Ir a página de [AgendaTV](#)