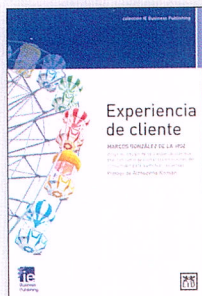


Lectures



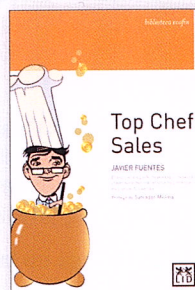
EXPERIENCIA DE CLIENTE

(LID Editorial)

Marcos González de la-Hoz

González de la-Hoz i la resta d'autors d'aquest llibre han desenvolupat un manual sobre el concepte "experiència de client" (CEM en les seves sigles en anglès) adreçat als pro-

fessionals de la matèria per ser utilitzat com a manual de consulta. *Experiencia de cliente* és un llibre viu: cada lector haurà de adaptar-lo al seu cas particular, ja que el manual no pretén defensar una ideologia CEM ni que els models exposats siguin els únics vàlids.



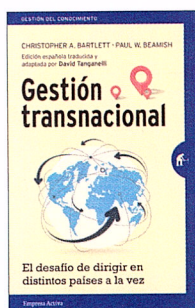
TOP CHEF SALES

(LID Editorial)

Javier Fuentes

Top Chef Sales està orientat a la direcció de vendes i/o d'equips comercials. Coneixement, noves tècniques, trucs, destreses... són els ingredients d'aquest llibre per "cuinar" unes bones vendes de manera pràctica i

amena. Un llibre pensat per a emprenedors, gestors d'empreses, directius i altres professionals i no professionals involucrats o interessats en el món comercial que vulguin conèixer tots els secrets de les vendes i vendre més i millor.



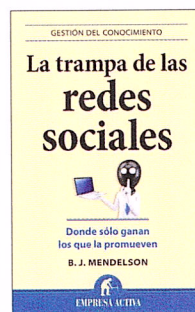
GESTIÓN TRANSNACIONAL

(Empresa Activa)

Christopher A. Bartlett

Les empreses d'àmbit internacional s'enfronten a la necessitat urgent de dissenyar les seves organitzacions per aconseguir simultàniament tres reptes estratègics i organitzatius complexos i, en aparença, contra-

dictoris: l'eficiència en les seves activitats mundials, la diferenciació local dels seus productes i l'aprenentatge global. Aquest llibre inclou multitud d'exemples, reals i rellevants, molt útils per entendre com treballen avui dia les multinacionals.



LA TRAMPA DE LAS REDES SOCIALES

(Empresa Activa)

B. J. Mendelson

Les xarxes socials creixen i tenen la seva importància, però segons l'autor molt menys de la que alguns prediquen, i tenen molt poca rellevància respecte del negoci pròpiament dit.

Podràs tenir milers de seguidors a Facebook i Twitter, però això no es tradueix en un augment del negoci. En aquest llibre se suggereixen una sèrie de pautes que cal seguir per tenir una bona presència a la xarxa i connectar amb els clients i consumidors, però sense gastar una fortuna per aconseguir-ho.



LA EMPRESA MÁS FELIZ DEL MUNDO

(Empresa Activa)

David Tomás

Una història pràctica sobre com canviar la manera de treballar d'un equip: un biòleg hereta dues llibreries diametralment oposades que només tenen en comú que cap dona guanyes. Utilitzant les 11 claus

de les empreses felices, a poc a poc va transformant les dues llibreries instantant uns canvis senzills per fomentar la motivació i la implicació dels empleats en el futur de l'empresa, ja que no hi ha empreses felices si la gent que hi treballa no ho és.



QUÉ BUSCA EL HEADHUNTER

(Editorial Conecta)

Arancha Ruiz

Qué busca el headhunter és un llibre pràctic amb el qual aprendràs quin tipus de talent busca un *headhunter*; quin rol assumeixes en el procés i com enfortir la teva posició com a candidat; com funciona el

networking del cercatalents; on anirà a buscar el teu talent un *headhunter* i com assegurar-te que et trobi; com dominar el discurs per ser identificat com un candidat valuós; i quins són els moments crítics del procés i com no fallar quan arribin.