

HUMANX



Editorial	LID
Materia	[KJD] INNOVACIÓN EMPRESARIAL
EAN	9788410221697
Status	Disponible
Páginas	204
Tamaño	0x2211x0 mm.
Peso	298
Precio (Imp. inc.)	23,95€
Idioma	Español
Fecha de lanzamiento	03/03/2026

PRICE, BILL

SINOPSIS

La experiencia de cliente, tal y como la hemos practicado durante años, es un enfoque agotado. Tras décadas de obsesión con métricas, encuestas y customer journeys, demasiadas organizaciones siguen sin lograr lo esencial: crear experiencias que importen y construir relaciones sólidas y significativas con clientes y empleados. Lo más preocupante es que continúan invirtiendo tiempo, dinero y recursos en enfoques que optimizan procesos? pero no generan valor real ni sostenible.

En HUMANX: El fin de la CX, Bill Price y David Arconada, dos expertos globales en Customer Experience, lanzan una reflexión tan incómoda como necesaria: la CX no ha fracasado por falta de herramientas o tecnología, sino por haberse alejado de su esencia humana. Y sostienen una idea provocadora y poderosa: la irrupción de tecnologías como la inteligencia artificial no es una amenaza para la experiencia, sino la mayor oportunidad para devolver la humanidad al centro de la estrategia empresarial.

Para lograrlo, no basta con optimizar la CX existente. Es necesario repensarla en profundidad. La CX necesita recuperar su sentido y, sobre todo, recuperar su alma.

A través del modelo de gestión Human?X, los autores presentan una hoja de ruta clara, rigurosa y aplicable para rediseñar propósito, liderazgo, cultura, procesos y experiencias desde una mirada auténticamente humana. Con herramientas prácticas, entrevistas con expertos internacionales, estudios globales y casos reales, HUMANX muestra cómo anticipar necesidades, eliminar fricciones innecesarias y diseñar experiencias que conectan de verdad y generan impacto en el negocio.

Una obra imprescindible para líderes que entienden que el futuro de la experiencia no pasa por medir más, sino por conectar mejor. Porque cuando la experiencia tiene alma, el negocio encuentra sentido....