



PETER FADER

Professor de Marketing,
The Wharton School

Foco no cliente certo

Como repensar a
relação com o cliente
e dedicar-se àqueles
mais valiosos



Foco no Cliente Certo (Série profissional Wharton)

Este livro apresenta as ferramentas necessárias para prosperar em um mundo que exige uma abordagem de foco no cliente; Peter S; Fade revela como aumentar os lucros a partir de seus melhores clientes, como identificar os que são mais valiosos e como evitar investir demais em clientes que não trazem vantagem estratégica em relação à concorrência; O objetivo do autor é dar uma explicação clara e concisa do que é e do que não é foco no cliente, ajudar o leitor a entender por que a mentalidade de foco no cliente pode ser crucial para o sucesso financeiro no mundo superacelerado e supercompetitivo de hoje e também ajudar a contornar as armadilhas que as outras empresas enfrentaram ao tentarem implementar iniciativas de foco no cliente; Trata-se de uma estratégia para alinhar os produtos e serviços de uma empresa com os desejos e as necessidades de seus clientes mais valiosos para obter mais lucros em longo prazo;

[Clique aqui para obter este livro](#)