



JESUS MARTIN

:

Jesus Martin

Table of Contents

1		4
	4
	4
	5
	5
	:	5
	5
	6
	6
2		7
	7
	7
	8
	8
	8
	8
	8
	9
	9
	9
	:	9
	10
	10
3		11
	11
(VoC)	11
	12
	12
	12
	12
	12
	13
	13

	13
	13
4		15
:	15
:	15
:	16
:	16
:	16
	16
	17
	17
	17
:	17
5		18
	18
	18
	18
	19
	19
	19
	19
	20
6		21
	21
	21
	22
	22
	22
	22
	22
	23
7		24
	24
	24
	25
	25
	25
	26
	26
	26

8	27
.....	27
.....	27
.....	28
.....	28
.....	28
.....	28
.....	29
.....	29
.....	29
.....	29
9	31
.....	31
.....	31
.....	32
.....	32
.....	32
.....	32
.....	33
10 :	34
.....	34
.....	34
.....	35
.....	35
.....	35
.....	35
.....	36
.....	36
.....	36
.....	37
.....	37
.....	37

Chapter 1

...
.
..
...
..
..
.

...
..
...
...
.
...

(Customer Experience Management) . .
. :
:
(). . .
:
...
:
...

. . .

. .

. . .

. . .

. . .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

⋮

⋮

. . . .

.

.

. . . .

. . . .

. . .

. . .

. .

. .

. . .

. . .
 . - . . .
 . () . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

,

 (CSAT) (NPS). . .
 . . .
 . . .
 . . .

Chapter 2

...
...
. ”” 2020 .
..
..
..
..
...

..
..
..
..
..
...

...
...
...
..
..
...

.....
 :.....
 : 1. . . . 2. . . . 3. . . 4. .
 . . .

.....
 . . .
 . . .
 . ” ” . .
 . : .
 . .
 . . .

. . .
 Amazon . ” ” .
 ”Uber Eats” . .
 :
 1. : . . .
 2. : . .
 3. : . .
 4. : . .
 . .

. . . .
 . : . . .
 (VoC) . (KPIs) .
 . . .
 . .
 . .

.

. . .

.

:

. . .

:

. .

:

. .

. . .

. . .

. . . .

. .

durotiv. .

. .

: .

. . .

. . . .

(active listening) . . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

:

. : . . .

/ . . 7 .

.

. . .

. .

. . .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

. . . .

:-

. . .

:-

. . (Prime, Alexa, Amazon Fresh).

:-

. . (Apple Store) .

.

Chapter 3

.....
..
.
. (UX) .
. ” ” .
. (VoC) .
..
.

....
. : . . .
....
..
. (CRM) .
..
..

(VoC)

. ” ” . (VoC) .
....
....
..
..
(VoC) . .

. . .
 . .
 . . .
 . .
 . .
 .
 . . .

. (Closing the Loop) . . .

 . .
 . .
 . .
 . . .
 .

. .
 . . :
 1. : . () () . .
 2. : . .
 3. : . .
 . .
 . . .

. .
 . . .
 . .
 . . .
 . .

..

..

....

:

..

....

..

..

..

....

.

....

....

..

..

..

..

....

....

..

..

..

..

..

....

. . .
. .
. .
. .
. .

Chapter 4

...

 ...
 ..
 ...
 ..

:

...
 ..
 ...

 ..
 ..
 ..

:

...
 ...
SurveyMonkey Google Forms . . .
 : " " " "
 ..
 ..
 ..

:

...

. (.) (.) . .

.....

...

..

.. - .

:

..

....

....

....

..

..

, . , 1

:

...

....

(Descriptive Statistics) . () . .

(Inferential Statistics) () . . .

..

..

...

..

....

. (NLP) . .

(Deep Learning), . .

..

..

. . .

. . .

. . .

. .

. .

. .

. . . .

. . .

. - - .

. .

. .

. .

. . .

. . .

.

. . .

(CRM)

. .

. .

:

. .

. .

. .

. . .

. . .

. .

. .

Chapter 5

. . .
(Zappos) . . .
. . .
. . . .
. . .

. . .
. . . .
. . .
. . .
. . .

. . .
. . .
. . .
. ” ” .
. . .
. . .

. . .
. . .

. .
. .
. .
. .
. .

. .
. . .
: . . .
. .
. .
. .
. .

. . .
. . .
. . .
. .
. . . .

. . .
. . .
. . .
. .
. .
. .
. .

. .

. . .
. .
. .
. .
. .
. . .

. .
(Zappos) . . .
. .
. .
” ” . . .
. . .

Chapter 6

...

..

...

...

...

..

...

...

...

..

. ‘, }, .LatLng { display:none!important; }‘, },

..

...

. ”_” .

...

..

.

...

. . .

. .

. . .

. .

. . .

. .

. . .

. .

. .

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. .

. .

. .

. .

. . .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

. .

. .

..

.

.

..

...

..

...

..

..

..

...

Chapter 7

..
..
..
(Learning by Doing) . .
..
() .
.
.
..

...
...
...
..
...
...

...
...:
1. ...
2. ...
3. ...
4. (KPIs) . .

5. . .

.

..

...

..

..

..

..

..

..!

...

:

..

..

..

..

...

..

..

..

..

..

..

..

..

...

...
:
1. : . . .
2. : . . .
3. : . . .
4. :
5. : . . .
. .
. .

...
:
1.
2. . . .
3. . . .
4. . . .
5. . . .
. .

...
:
1. : . . .
2. : : . . .
3. : . . .
4. : . . .
5. : . . .
.

Chapter 8

. . . .
 . Uber Airbnb . .
 . Siri.
 . .
 . .
 . . .

. .
 . .
 . .
 . .
 . .
 .
 . .

. . . .

. . . .

 -- . . .

. . . .

.
 1. : . . .
 2. : . . .
 3. : . . .
 4. : . . .
 5. : . . .
 6. : . . .

. . . .
 :

. .
. .
. .
. .

. .

. (Design Thinking) .

. .
. .
. .
. .

. .

. .
. .
. . .
-X .
. .
. .
. .

,

.
.
.
.
.

.

. . . .

:

1. . . .

2. . . .

3. . . .

..

. . . .

Chapter 9

...
...
...
...
..
..
...

..
:
1. : ..
2. : ..
3. : ..
4. : ..
..
..
..

...
..
..
...
..

. . .

. . .

. . .

. . .

. . .

. .

. . .

. .

. . .

. .

. .

. . .

. .

. .

. . .

. . .

. . . .

. .

. . .

. .

. .

. .

. .

. .

. .

..

..

..

..

...

...

..

..

..

Chapter 10

:

..

..

.

..

..

.

..

..

....

....

..

..

..

..

..

....

....

..

..

. (KPI) .

. . .

, . . . , .

. . .

, .

, . . . , . . .

, . . . , .

, . . . , .

, . .

, . .

. .

. . :

1. : . () () .

2. : .

3. : . .

4. : . . .

. .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

. .

. .

. . .

(KPIs) (NPS CSAT). .

. ” ” .

. . .

. . .

. . . .

. . .

. .

(KPI)

. .

. .

. .

. .

. . .

”” . .

:

1. : . . .

2. : . . .

3. :

4. : . . .

5. : . .

. .

.

. . .

. . .

. . .

. . .

. .

. . .
 . :
 - : . . .
 - : . . .
 - : . " " .
 - : . . .
 - : . . .
 . . .

. . . .

. . . .

