

4x alle ballen op de klant

01-02-2019 08:40



Klantgericht denken, oftewel customer centricity, is voor veel retailers nog altijd een ongrijpbaar concept. Merkexpert Denise Lee Yohn laat zien hoe je de klant centraal stelt door de bedrijfscultuur van binnenuit te veranderen. En dat hoeft niet zo moeilijk te zijn als het klinkt.

Hans Klis