

HUMANX



David Arconada

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 Human²X, 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....



Editorial	LID EDITORIAL (DISBOOK)
Materia	AUTOMATISMOS- ROBOTICA-NEUMATICA- DOMOTICA
Colección	ACCION EMPRESARIAL
EAN	9788410221697
Status	Novedad. Próxima aparición
Páginas	294
Tamaño	220x150x0 mm.
Peso	298
Precio (Imp. inc.)	23,95€
Fecha de lanzamiento	27/02/2026

Títulos relacionados



AUTÉNTICO NORTE
GEORGE, BILL, SIMS,
PETER



**ACCION SOCIAL
ESTRATEGICA**
URRIOLAGOITIA,
LOURDES,
PLANELLAS, MARCE



**ATRAPADOS POR
EL CONSUMO**
OLIVER CONTI,
XAVIER, ALLOZA,
ANGEL



**CRISI
TUGORES QUES,
JUAN**