

Această traducere este publicată prin acordul cu Portfolio,  
marcă a grupului editorial Penguin, o divizie a Penguin Random House LLC

**The Automatic Customer**

Copyright © 2015 by John Warrillow

Originally published by Portfolio / Penguin, a member of Penguin Group (USA) LLC, 2015

© 2017 Editura ACT și Politon pentru prezenta ediție românească

Editura ACT și Politon

Str. Înclinată, nr. 129, Sector 5, București, România, C.P. 050202.

tel: 0723 150 590, e-mail: office@actsipoliton.ro

www.actsipoliton.ro/blog

Înregistrările au fost făcute în studiourile ACT și Politon

Durata: **06:21:31 h**

Traducător: **Dana Dobre**

Redactor: **Alexandra Cilliota**

Editor: **Maria Nicula**

Lectura: **Traian Măicănescu**

Sunet: **Ioana Adăscăliței**

Muzica\*: Johann Sebastian Bach, <https://www.musopen.org>

Coperta: **Mădălina Ioniță**

Copyright Manager: **Andrei Popa**

Producător: **Adrian Hoțoiu**

\* **Licență:** CC PD (Creative Commons Public Domain <https://creativecommons.org/publicdomain/mark/1.0/> )

**AVERTISMENT:** Distribuirea, copierea sau piratarea în orice fel a acestui audiobook nu este pedepsită numai prin lege, dar contravine și tuturor normelor și principiilor etice și sănătoase pe care un astfel de audiobook le promovează. Ce fel de efect va avea energia pe care vreți să o transmiteți mai departe, dacă aceasta vine prin furt, ilegalitate și lipsă de respect față de autor și față de toți cei care au contribuit la crearea acestui audiobook, astfel ca el să ajungă la dumneavoastră? Împărtășiți cu ceilalți informațiile importante, valorile și lecțiile pe care le-ați aflat din acest material, într-un mod corect și responsabil. Vă mulțumim.

## CUPRINS

00.	Avertisment	45:00
01.	Introducere	15:50

### Partea I

02.	Capitolul 1	34:21
03.	Capitolul 2	36:28

### Partea a II-a

1.4	Capitolul 3	20:00
1.5	Capitolul 4	13:54
1.6	Capitolul 5	14:57
1.7	Capitolul 6	13:13
1.8	Capitolul 7	19:59
1.9	Capitolul 8	14:19
10	Capitolul 9	15:00
11	Capitolul 10	14:47
12	Capitolul 11	13:55

### Partea a III-a

13	Capitolul 12	34:11
14	Capitolul 13	27:19
15	Capitolul 14	37:53
16	Capitolul 15	49:03
17	Reflecții	05:33

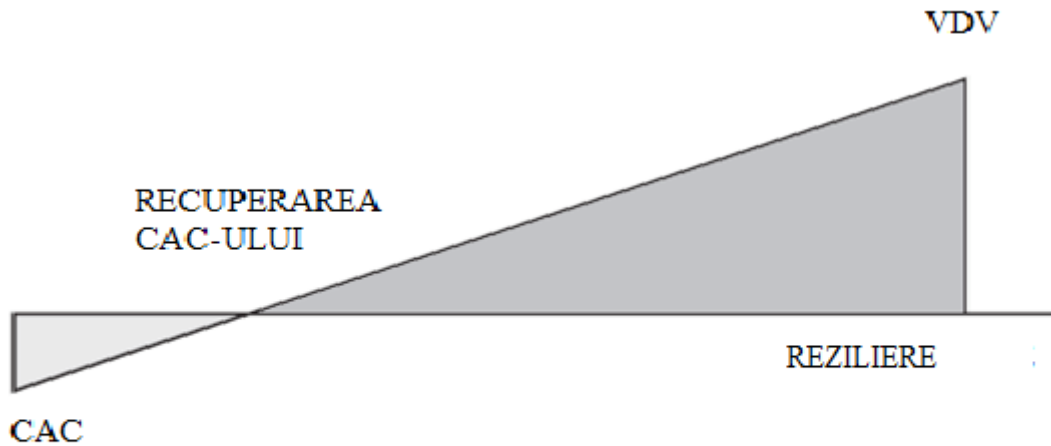
BROȘURĂ

## AUTOMATIZAREA CLIENȚILOR

*Cum să crezi o companie pe bază de abonament în orice domeniu*

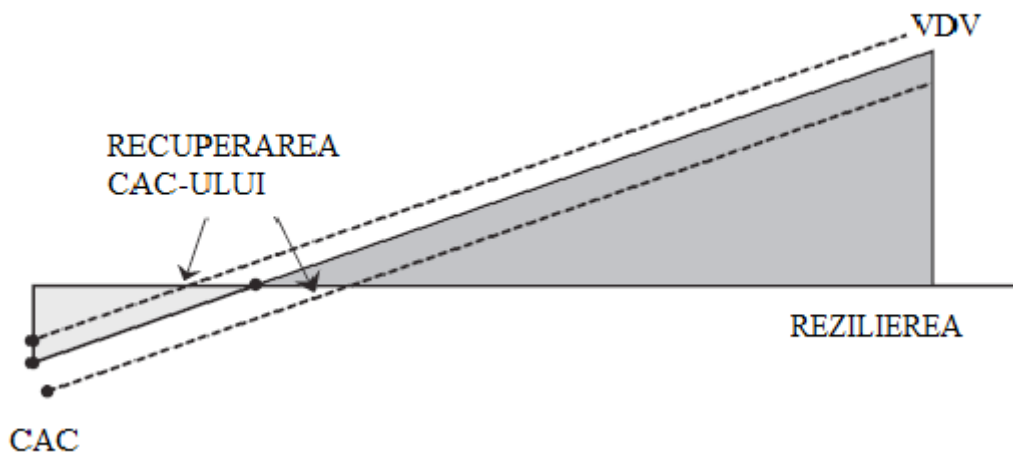
de John Warrillow

### Punctul 1

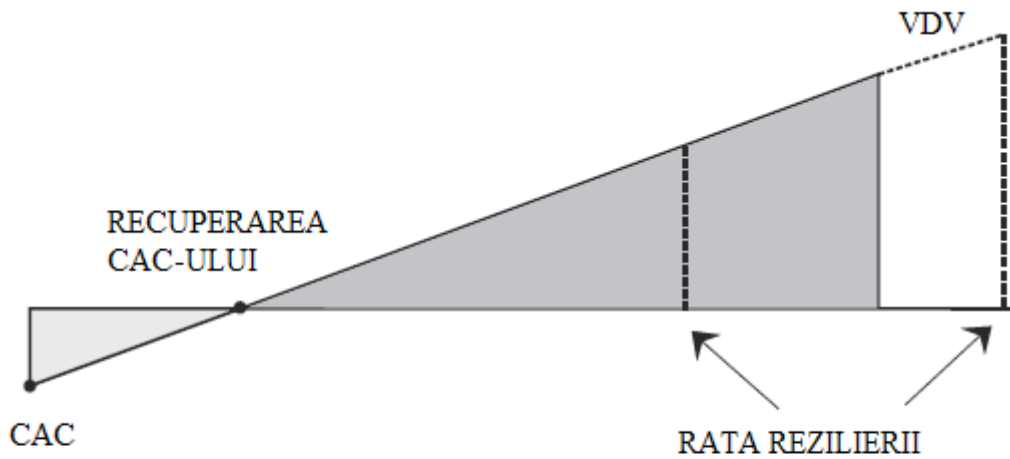


Axa X a acestui grafic reprezintă timpul (exprimat de obicei în luni); axa Y reprezintă profitul brut.

### Punctul 2

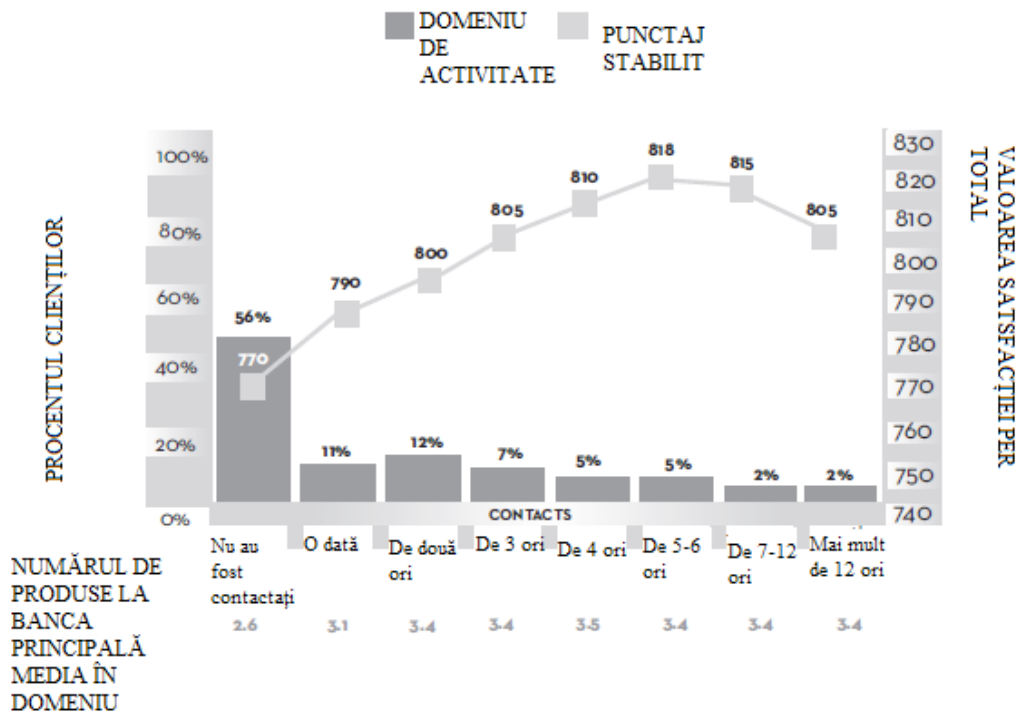


### Punctul 3



### Punctul 4

Studiu asupra satisfacției clienților într-o bancă comercială din SUA, 2014



## Punctul 5

Rata de renunțare (cunoscută și ca rata de reziliere) în procente

