

# Revista do **FRANQUEADO**

## **A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE (CX)**

AUTOR: DR. ANDRÉ CHIGA

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

CHIGA, A. Manual de experiência do paciente. Brasília: Anadem, 2020.

5 TIPS for Franchise Reputation Management Success. Review, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3eJw9YW>

MERLINO, J. Obcecados por servir – construindo valor a partir da experiência do paciente. Editora: Athen, 2016.

REICHHELD, F. 5- Livro A pergunta Definitiva definitiva 2.0. Rio de Janeiro: Alta Books, 2018.