



À LIRE

**> 300 IDÉES
POUR AMÉLIORER
SA RELATION CLIENT
À L'HEURE D'INTERNET**

25 ans après son premier ouvrage "Service compris", Philippe Bloch

récidive en publiant "Service compris 2.0".

À l'heure des nouvelles technologies, et face à l'essor d'Internet, cet ouvrage délivre 360 conseils à mettre en œuvre pour améliorer la qualité de service, remettre l'homme au cœur de la relation client, et se différencier de ses concurrents.

Service compris 2.0, éditions Ventana, février 2011, 20 €, 400 p.

