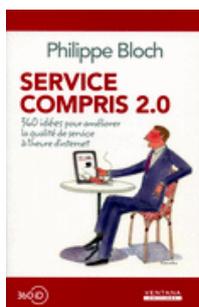


www.infodsi.com

Date : 02/03/11

Service compris 2.0



360 idées pour améliorer la **qualité** de **service** à l'heure d'Internet

Philippe **Bloch**

Ventana éditions

402 pages

20 euros

25 ans après la sortie du premier ouvrage **Service** compris (500 000 exemplaires vendus), Philippe Bloch récidive et publie un nouvel ouvrage de référence qui va faire date. Le travail entamé en 1986 n'est pas terminé. Ce qui compte à l'heure d'Internet n'est pas de se convaincre du "pourquoi", mais de savoir "comment". D'où cet ouvrage qui présente **360 idées** à mettre en œuvre immédiatement pour **améliorer** la **qualité** de **service** à l'heure d'Internet et se différencier de ses concurrents.

Évaluation du site

Ce site s'adresse aux professionnels de l'informatique. Il leur propose l'actualité de leur métier ainsi que des ressources et services : offres d'emploi, livres blancs, etc.

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 18

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine



Sommaire - Contexte - Stratégie - Valeurs - Différenciation - Newtech - Conseils -
Recrutement - Management - Exemplarité