



## 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.