

«Service compris 2.0» sur iPhone et Android



PHOTO : DAHMANE POUR L'ENTREPRISE

Philippe Bloch, fondateur de Columbus Café, publie *Service compris 2.0*, 360 conseils de qualité de service qui seront proposés sur mobile, avant la parution de l'édition papier en janvier.

L'Entreprise : Pourquoi *Service compris 2.0* ? N'avez-vous pas déjà tout dit dans votre premier livre *Service compris* ?

Philippe Bloch : J'ai écrit *Service compris* il y a vingt-cinq ans déjà. Il a été vendu à plus de 500 000 exemplaires, et il est devenu une référence sur la qualité de service. Mais depuis beaucoup de choses ont changé. *Service compris 2.0* n'est ni une mise à jour ni une édition améliorée. C'est un livre vraiment nouveau qui propose 360 idées concrètes pour améliorer la qualité de service à l'heure d'internet. Les nouvelles technologies ont bouleversé les attentes du client. Je crois qu'il nous faut repenser les fondamentaux de la relation client à l'aune de ces nombreuses ruptures.

Votre livre sort d'abord en version électronique, alors que l'édition papier ne paraîtra qu'en janvier 2011. Pourquoi ce choix ?

Philippe Bloch : Les cadres n'ont plus le temps de lire des ouvrages de management. Je leur propose donc un peu

de lecture chaque jour. *Service compris 2.0* est d'abord une application pour iPhone et Android qui fournit un conseil pratique et détaillé chaque jour, un peu comme un feuilleton. Les 20 premiers conseils sont gratuits. Ensuite, il faut souscrire un abonnement de 12 euros pour un an. Ceux qui le veulent peuvent bénéficier du même service par courrier électronique via le site www.servicecompris2-0.com. La version papier paraîtra le 24 janvier 2011 au prix de 20 euros, en même temps qu'une version e-book au prix de 12 euros.

Avez-vous rencontré des difficultés pour réaliser ces applications ?

Philippe Bloch : Le processus de développement est parfois difficile. On avance en marchant et on imagine tout le temps de nouvelles fonctionnalités. Je recommande de bien réfléchir au cahier des charges avant de se lancer pour éviter de déraiper. Au total, la réalisation de ces applications a coûté 6 000 euros. J'ai choisi Netisse, une agence spécialisée dans l'identité graphique, car je voulais une belle ergonomie et un beau graphisme. Pour moi, c'est essentiel. Je retiens aussi qu'il est plus compliqué de développer pour Android que pour l'iPhone, simplement parce que plusieurs types de téléphones fonctionnent sous Android et qu'il faut adapter l'application à chaque écran.

Vous êtes-vous fixé des objectifs ?

Philippe Bloch : Difficile à dire, car ce que je propose là en tant qu'auteur-éditeur, personne ne l'a encore fait. Nous n'avons pas de référence. Mais, pour moi, le mobile est le seul terminal qui comptera demain. On ne s'en séparera plus, parce qu'il deviendra toujours plus rapide et plus performant. Si j'étais aujourd'hui dans l'e-commerce, le mobile serait l'une de mes priorités. Demain, plus rien ne lui échappera. ■ **Propos recueillis par Y.V.**