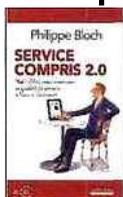


Service compris 2.0,



**DE PHILIPPE
BLOCH**

(VENTANA ÉD.)

Vingt-cinq ans
après l'incroyable
succès de Service
compris, traduit

dans plusieurs langues et
vendu à 500 000 exemplaires,
Philippe Bloch récidive en
publiant Service compris
2.0, sous-titré 360 idées pour
améliorer la qualité de service
à l'heure d'Internet. Considéré
par certains comme la Bible
du service client, Service
compris est devenu
introuvable. Et pourtant, l'état
d'esprit de service est toujours
aussi peu répandu en France !
Jamais le monde n'a autant
eu besoin de « gentillesse » –
une qualité dont Philippe
Bloch n'hésite pas à affirmer
qu'elle ne fait pas partie de
l'ADN des Français au
travail... À l'heure où des
pans entiers de l'économie
sont menacés par le
formidable essor d'Internet,
l'ouvrage délivre à tous les
managers quelque
360 conseils à mettre en
œuvre immédiatement pour
améliorer leur qualité de
service, et remettre l'homme
au cœur de la relation client.

(401 pages, 20 €)