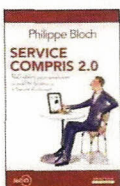




veille

● La relation client est aussi virtuelle

« La gentillesse ne fait pas partie de l'ADN des Français au travail ! » C'est en partant de ce constat que Philippe Bloch, fondateur de l'enseigne **Columbus** Café, épaulé par Ralph Hababou et Domini-



que Xardel, avait livré en 1986, aux éditions J.C. Lattès, sa vision du service client dans *Service compris*. Les clients heureux font les

entreprises gagnantes.

Déjà disponible sous la forme d'applications Iphone et Android, d'abonnement e-mail, d'e-book et en librairie à partir du 24 février, la nouvelle édition de cet ouvrage, rebaptisé *Service compris 2.0* (Ventana Éditions, 20 euros), est sous-titrée « 360 idées pour améliorer la qualité de service à l'heure d'Internet ».

En savoir +

> www.servicecompris2-0.com