

XAVIER QUÉRAT HÉMENT

Esprit de service

PASSER DU MARKETING AU MANAGEMENT DE LA RELATION CLIENT



Demain aucune entreprise, aucune organisation ne pourra l'ignorer : l'Esprit de Service est une nécessité.

Les entreprises qui le déploient aujourd'hui gagnent en compétitivité, en se différenciant et en co-crédant de la valeur. Le Groupe La Poste, mais aussi Axa, Leroy Merlin, ErDF, Sfr, Orange, Société Générale, Air France, Ratp, Vinci, Monoprix et tant d'autres l'ont compris. L'importance accrue du service et des services ainsi que l'impact des nouvelles technologies modifient profondément et définitivement la relation entre l'entreprise, les clients, les collaborateurs, les partenaires et les actionnaires.

Xavier Quérat-Hément, Directeur Qualité du Groupe La Poste, apporte avec cet ouvrage une expérience unique : celle d'un praticien qui a été l'initiateur et le porteur de ce projet de service au sein du Groupe La Poste. Pourquoi l'esprit de Service ? Comment se définit-il ? Comment le construire ? Comment le déployer ?

Dans ce livre, Xavier Quérat-Hément explique comment les principes d'action de l'Esprit de Service permettent aux entreprises de se transformer et d'accompagner les révolutions du quotidien que portent les nouvelles pratiques des consommateurs et des collaborateurs.

Pas de solutions miracles, mais une nouvelle approche et des repères pour guider cette aventure profondément humaine et entrepreneuriale qui rassemble collaborateurs, clients et managers.

32 euros

232 pages

ISBN : 978-2-36233-137-4

OUI, je commande « Esprit de service »

**Bon de commande à retourner et régler à : Lexitis Editions 76 rue Gay-Lussac 75005 PARIS
ou à retourner par fax au : 09 72 23 95 84 ou par e-mail à : commande@lexitis.fr**

Je commande _____ exemplaire(s) de l'ouvrage au prix unitaire de 32 euros TTC* TOTAL : _____

Ci-joint mon règlement, je recevrai une facture acquittée Participation unique aux frais de port* : 6 € TTC

Je réglerai à réception de facture TOTAL TTC : _____

Les ouvrages ne seront expédiés qu'après réception de votre règlement.

DATE, SIGNATURE, CACHET

Raison sociale : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : [] [] [] [] [] Ville : _____

Tél : [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] E-mail* : _____

*En indiquant votre e-mail, vous recevez la confirmation de votre commande et pouvez accéder à votre facture électronique.

OFFRE VALABLE EN FRANCE METROPOLITAINE UNIQUEMENT. *TVA 5,5% pour le livre, 20% pour le port, susceptible de modification selon la législation, prix TTC fermes. Conformément à la loi « Informatique et liberté » du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données que vous nous avez transmises en nous écrivant.

Lexitis Editions 76 rue Gay-Lussac 75005 PARIS – SARL au capital de 8 000 euros – R.C.S Paris B 492 690 938 – SIRET : 492 690 938 00021 – Code APE : 5811Z – TVA Intra : FR18 492 690 938

Références bancaires : Domiciliation PARIS MEDICIS (01657) / RIB : 30004 01657 00010048552 35 / IBAN : FR76 3000 4016 5700 0100 4855 235

BIC : BNPAFRPPRG

Visitez le site de la collection : www.LesPratiquesdeLaPerformance.fr ou www.LexitisEditions.fr