



Opération Boomerang **360 idées pour faire revenir vos clients** **à l'heure d'internet**

Philippe Bloch
Ventana éditions

Une mine d'or, une source de motivation. Vous pouvez piocher dedans sans cesse et revenir sur des paragraphes déjà lus. Le livre évolue avec votre compréhension et votre expérience. Il vous ouvre les portes de la clairvoyance. Le récit est accessible, simple, sans emphase, direct, précis. Il vous rappelle sans cesse ce qu'est le service au client. Des petites attentions aux stratégies longs termes de fidélisation. Ce livre vous aidera à simplifier votre relation avec le client. Il vous réconfortera quand vous aurez été mis en échec par un client récalcitrant, il vous sera utile quand vous aurez la tête dans le guidon. Il est une bouffée d'oxygène. C'est un livre nécessaire pour tous ceux qui ont à cœur la relation client.

365 idées sur la relation client, ça en fait une par jour. Quelques exemples : des japonais qui ont pour science l'emballage précieux des produits, Leroy Merlin qui s'est doté un système d'analyse sémantique très performant qui permet de détecter le sentiment négatif contenu dans un email, quelques conseils très utiles en recrutement (embaucher des gens qui aiment vos produits), etc.