



www.france-info.com

Date : 29/03/11

Service Compris 2.0

Pascal Le Guern

Ni merci ni au revoir au moment où vous quittez la caisse du supermarché... Une agence bancaire fermée pile à l'heure de pointe... Une attente interminable pour joindre le correspondant d'une entreprise... la passion du client est encore bien absente dans de nombreux secteurs en France !

Service compris 2.0 »... ..ou comment rendre (enfin) les Français gentils !

www.servicecompris2-0.com Un ouvrage de **Philippe Bloch** (**Ventana** Editions)

Un chauffeur de taxi qui ralentit avant chaque feu de circulation, un caissier qui ne nous dit ni merci, ni au revoir, une agence bancaire fermée aux heures où nous aurions besoin de nous y rendre, un opérateur Internet qui nous balade de service en service, pour être finalement coupé au moment de la mise en relation...

Philippe Bloch en est convaincu : « La gentillesse ne font pas partie de l'ADN des Français au travail ! »

Service compris 2.0, la nouvelle « Bible » des managers en matière de relation client

25 ans après l'incroyable succès de « Service compris », traduit dans plusieurs langues et vendu à 500 000 exemplaires depuis 1986, **Philippe Bloch** récidive en publiant « Service compris 2.0 », sous-titré « 360 idées pour améliorer la qualité de service à l'heure d'Internet ». A 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.

L'édition française se met à l'heure du 2.0 avec le premier livre business « quadruple play »

Évaluation du site

Le site Internet de la radio France Info diffuse l'actualité générale française et mondiale sous forme d'assez nombreuses brèves et d'extraits radiophoniques.

Cible
Grand Public

Dynamisme* : 201

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine



2011 n'est pas 1986 ! Les nouvelles technologies bouleversent l'un après l'autre tous les secteurs de l'économie, obligeant toutes les entreprises à réinventer leur business model. Le monde de l'édition n'échappe pas à la règle. Smartphones et tablettes modifient à toute vitesse nos habitudes de lecture. La version 2011 de « Service compris » est donc résolument 2.0, en offrant notamment à ses lecteurs la possibilité de s'approprier son contenu et de l'échanger avec leurs pairs.

Premier livre business « quadruple play » (applications pour smartphone, abonnement email, eBook et livre papier), « Service Compris 2.0 » est édité par les Editions **Ventana** , que vient de lancer **Philippe Bloch** . Bousculant les codes traditionnels du secteur, l'auteur-entrepreneur a conçu un lancement aussi audacieux qu'innovant autour de quatre temps forts : le livre est disponible sous la forme d'applications iPhone/Android et d'un abonnement e-mail (une idée par jour pendant un an), d'un eBook et bien sûr en version papier.