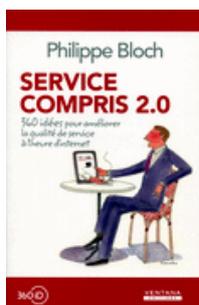


Date : 02/03/11

Service compris 2.0



360 idées pour **améliorer** la **qualité** de **service** à l'heure d'Internet

Philippe **Bloch** **Ventana** éditions

402 pages

20 euros

25 ans après la sortie du premier ouvrage **Service** compris (500 000 exemplaires vendus), Philippe Bloch récidive et publie un nouvel ouvrage de référence qui va faire date. Le travail entamé en 1986 n'est pas terminé. Ce qui compte à l'heure d'Internet n'est pas de se convaincre du "pourquoi", mais de savoir "comment". D'où cet ouvrage qui présente **360 idées** à mettre en œuvre immédiatement pour **améliorer** la **qualité** de **service** à l'heure d'Internet et se différencier de ses concurrents.

Sommaire - Contexte - Stratégie - Valeurs - Différenciation - Newtech - Conseils - Recrutement - Management - Exemplarité

a Évaluation du site

Ce site s'adresse aux professionnels des technologies numériques. Il leur propose des articles concernant l'actualité de leurs métiers ainsi que des services : produits, promotions, espace emploi, etc.

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 21

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine