

ON EN PARLE LES RÉSEAUX III

LE CHIFFRE

Le 31^e magasin

BoConcept français ouvre en franchise le 10 mars, à côté de Montpellier (Hérault). Le magasin proposera 635 m² de meubles fonctionnels et design. L'enseigne, basée au Danemark possède, à travers 52 pays, 336 points de vente franchisés.

COMMERCE ETHNIQUE



UN TROISIÈME MAGASIN POUR HAL'SHOP

Et de trois. Après Nanterre, en mars 2010, et la rue d'Avron, à Paris XX^e, en décembre, Hal'Shop, l'enseigne de proximité spécialisée dans le halal, ouvrira, au printemps, un nouveau point de vente à Paris. Situé boulevard de Belleville, dans le XX^e, ce magasin, d'une surface supérieure à 100 m², proposera un assortiment de un millier de références.

THIERRY JOFFREDO, AVOCAT ASSOCIÉ ET PRÉSIDENT DE FIDAL FORMATION

« Préparer les directeurs de magasin aux risques psychosociaux »

LSA - Pourquoi proposez-vous une formation aux directeurs de magasin pour prévenir les situations de harcèlement moral ?

Thierry Joffredo - Depuis dix-huit mois à deux ans, nous constatons une recrudescence d'affaires de harcèlement moral. La question est souvent évoquée en cas de rupture de contrat de travail. Or, l'une des caracté-

ristiques de la grande distribution, c'est que les magasins sont nombreux, souvent éloignés du siège, où la relation humaine n'a pas forcément le temps de s'installer.

LSA - En quoi consiste la formation ?

T. J. - Son originalité tient à la coanimation par un avocat en droit social et par un

consultant en management. L'objectif est que les directeurs de magasin placent mieux le curseur entre des exigences de tout manager par rapport à ses salariés et des pratiques déviantes. Si le manager connaît déjà les éléments de définition du harcèlement moral, il aura moins peur de régler le problème. Ce n'est pas une science exacte, et un com-



portement anormal peut se traduire par un tas de petites choses. La formation est donc très «pratico-pratique» avec, notamment, des jeux de rôles rapides, des quiz ou encore des ateliers sur des dossiers réels.

PROPOS RECUEILLIS PAR M. P.

BIBLIO

Tout pour le service, version internet

L'auteur, Philippe Bloch, s'était fait connaître avec *Service compris*, traduit et vendu à 500 000 exemplaires. Le voilà qui récidive avec *Service compris 2.0*, la « nouvelle bible

des managers en matière de relation client » à l'heure d'internet. En plus de cette extension vers la Toile, l'ouvrage s'annonce comme le « premier livre business quadruple play » ! Smartphones et tablettes faisant muter les habitudes de lecture, la version 2011 s'adapte avec, dès la fin 2010, une application iPhone/Android et un abonnement e-mail au prix de 13,99 €. Puis l'eBook est sorti le 24 janvier, au même prix. Et, pour les lecteurs « papier », le livre est disponible depuis le 24 février (20 €). En prime, l'application SC2.0 permet

de recevoir sur son smartphone des idées à appliquer chaque jour, pendant un an !

Service Compris 2.0, de Philippe Bloch, Ventana Éditions

Philippe Bloch

SERVICE COMPRIS 2.0

560 idées pour améliorer la qualité de service à l'heure d'internet



DR

360 ID

VENTANA ÉDITIONS

MOYENS DE PAIEMENT

Le Francilien aisé prêt pour le paiement par téléphone mobile

41 %

La part de Français FAVORABLES au paiement en utilisant leur téléphone mobile

Dont

- 57 % de cadres supérieurs et de professions libérales
- 51 % de Franciliens
- 49 % d'hommes

Pourquoi

- Simplicité (avantage exprimé par 82 % des personnes favorables)
- Rapidité (51 %)

19%

La part de Français « TRÈS OPPOSÉS » au paiement avec le téléphone mobile

Pourquoi

- Doute sur la sécurité (exprimé par 79 % des personnes réfractaires)
- Coût (29 %)
- Complexité (21 %)

Source : sondage réalisé par l'Ifop sur un échantillon de 1 025 personnes, du 19 au 21 octobre 2010