

Collection AFNOR : Les réponses pour comprendre et agir

Le succès de l'entreprise repose plus que jamais sur la qualité du service rendu au client, sur la satisfaction liée à l'usage et sur la qualité de la relation avec la clientèle.

Ce nouvel ouvrage répond aux questions que tout manager se pose avant de mettre en place ou de vouloir optimiser une stratégie de service :

- Comment définir le processus de la relation de service client ?
- Comment organiser le marketing-mix spécifique aux offres de service ?
- Comment les clients perçoivent-ils la valeur du service ?
- Comment mettre au point un plan de développement des services ?
- Pourquoi la place du personnel et de l'encadrement est-elle fondamentale dans la relation de service ?
- Comment gérer et piloter au mieux l'activité de services ?
- ...

Les chapitres de l'ouvrage « La qualité de service » :

- Le service et la relation de service
- Les différentes typologies de services et les ressources associées
- Le processus qualité de la relation de service
- La stratégie de service
- L'organisation des différents types de services
- La dynamisation de la relation de services
- La place du personnel dans l'optimisation de la qualité de service
- La gestion et le pilotage de l'activité de service.

Les auteurs : Laurent HERMEL et Gérard LOUYAT

Laurent HERMEL, HEC, maître ès sciences, licencié en Sciences économiques, est conseiller de direction et spécialiste en stratégie de développement. Il anime régulièrement des séminaires sur la qualité et différents domaines du marketing.

Gérard LOUYAT, Ingénieur aéronautique, IAE, est directeur général du cabinet conseil AEGIR Consulting, spécialiste en management des activités de services, il a assuré plusieurs fonctions de responsables en marketing et commercial en environnement international. Il intervient dans de nombreuses écoles de commerce et universités sur le thème du marketing des services.



Cet ouvrage peut être commandé à AFNOR

11, rue Francis de Pressensé
93571 Saint-Denis La Plaine
Tel : 01 4162 7644

Ou, par fax au 01 4917 9030

Ou, en ligne

www.boutique-editions.afnor.fr

Référence : 347 50 78
ISBN : 2-12-475078-X
164 pages, 2004
18,86€HT – 19,90€TTC

Disponible également
chez EYROLLE
57, Bld St Germain PARIS 5^e
... à la FNAC, chez GIBERT, ...

Bon de commande

à retourner à AFNOR, 11 avenue Francis de Pressensé – 93571 Saint-Denis La Plaine Cedex

Mr / Mlle / Mme Nom : Prénom :
Fonction : Société :
Adresse :
Code postal : Ville : Tel :

La qualité de service – édition 2004 Ref : **347 50 78**

Prix : 18,86 €HT **19,90 €TTC** Frais d'envoi : 6,50 €TTC

Total : 26,40 €TTC

Règlement à joindre à la commande