

Esprit de service

Passer du marketing au management de l'expérience client



Demain aucune entreprise, aucune organisation ne pourra l'ignorer : l'Esprit de Service est une nécessité. Les entreprises qui le déploient aujourd'hui gagnent en compétitivité, en se différenciant et en co-créant de la valeur.

Le Groupe La Poste, mais aussi AXA, Leroy Merlin, ERDF, SFR, Orange, Société Générale, Air France, RATP, Vinci, Monoprix et tant d'autres l'ont compris. L'importance accrue du service et des services ainsi que l'impact des nouvelles technologies modifient profondément et définitivement la relation entre l'entreprise, les clients, les collaborateurs, les partenaires et les actionnaires.

Fondé sur les principes de co-construction, d'écoute, de confiance, d'engagement et d'équilibre des attentions à l'égard des clients et des collaborateurs, le modèle "Esprit de Service" met en exergue – au-delà du service lui-même – l'enjeu déterminant de la relation.

Véritable démarche de transformation, il donne un cadre de référence tout à la fois culturel, stratégique et opérationnel au management de l'expérience client et positionne désormais le principe de transversalité au coeur de la démarche d'excellence des organisations.

Xavier Quérat-Hément, Directeur Qualité du Groupe La Poste, apporte avec cet ouvrage une expérience unique : celle d'un praticien qui a été l'initiateur et le porteur de ce projet de service au sein du Groupe La Poste. Pourquoi l'esprit de Service ? Comment se définit-il ? Comment le construire ? Comment le déployer ?

Dans ce livre, Xavier Quérat-Hément explique comment les principes d'action de l'Esprit de Service permettent aux entreprises de se transformer et d'accompagner les révolutions du quotidien que portent les nouvelles pratiques des consommateurs et des collaborateurs. Pas de solutions miracles, mais une nouvelle approche et des repères pour guider cette aventure profondément humaine et entrepreneuriale qui rassemble collaborateurs, clients et managers.

Esprit de service

32 euros – 228 pages

ISBN : 978-2-36233-137-4

Lexitis Editions – Distribution : SODIS

L'auteur :

Xavier Quérat-Hément est directeur Qualité du Groupe La Poste. Il est membre de la Commission Nationale des Services et a co-créé la première Fête des Services en 2013. Il assure la présidence du Comité d'Orientation "Management et Service" de l'AFNOR, la vice-présidence de l'Association France Qualité Performance et de l'Association Française de la Relation Client (AFRC), et des responsabilités au sein des conseils d'administration du Groupement des Professions de Services (MEDEF) et de l'Association pour le Management de la Réclamation Client (AMARC). Il a fondé avec l'ANVIE en 2013 le club "Esprit de Service et Innovation Managériale". Nominé directeur de la relation client de l'année 2011, il a reçu le 6 juin 2012 le premier prix du Podium de la relation client dans la catégorie "entreprises de services", de nouveau remis à La Poste en 2014.

Contact presse : Martin de Halleux – Tél. : +33 (0)9 71 30 26 06 – martin.dehalleux@lexitis.fr

Sommaire complet et téléchargement de la couverture en HD sur : www.LexitisEditions.fr