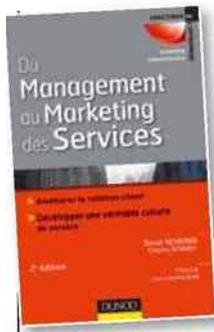




MANAGER L'INNOVATION PAR LE SERVICE : Un levier pour sortir de la crise

De Benoît Meyronin et Annie Munos - Éditions **PUG** - 2012

Cet ouvrage transdisciplinaire dresse un état des lieux des différents concepts clés du management de l'innovation par le service, et présente des pratiques empruntées à différents métiers : transports, santé, tourisme, etc. Il donne la parole à des enseignants chercheurs ainsi qu'à des praticiens. Ce faisant, il répondra aux besoins des enseignants, des étudiants et des managers. Il ambitionne de combler un vide : celui d'un ouvrage collectif et francophone proposant une lecture récente de cette question majeure. Coordonné par deux enseignants chercheurs spécialistes du service, l'ouvrage réunit le travail d'une quinzaine de contributeurs français et francophones issus des meilleures écoles de management et universités à la pointe de la recherche en ce domaine.



DU MANAGEMENT AU MARKETING des services Améliorer la relation client Développer une véritable culture de service

De Benoît Meyronin et Charles Dittandy - Éditions **DUNOD** - 2012

Plus que jamais, la « *culture de service* » devient primordiale pour tous les types d'organisations privées ou publiques. Cet ouvrage, fruit du rapprochement d'un praticien et d'un enseignant chercheur qui développent ensemble des pédagogies, des méthodologies et des prestations de conseil auprès des grandes entreprises de service, fait le point sur les fondamentaux du management marketing des services. Quels sont les enjeux d'une entreprise de service ? Comment formaliser son offre de service et définir un parcours client ? Comment garantir la qualité dans le service aux consommateurs ? Comment optimiser l'expérience client en tenant compte de multiples facteurs (espace, temps...) ? Les propos des auteurs sont étayés par de nombreux cas pratiques, « *partages d'expériences* » avec des dirigeants d'entreprise tels que SNCF, Renault, Air France, Accor, La Poste.