

[Read free ebook] File size: 61.Mb

Opération Boomerang

Philippe Bloch

OPÉRATION BOOMERANG

365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet



Par Philippe Bloch
DOC | *audiobook | ebooks |
Download PDF | ePub

Dtails sur le produit Rang parmi les ventes : #139433 dans eBooksPubli le: 2013-10-10Sorti le: 2013-10-10Format: Ebook Kindle

[Read free ebook] Opération Boomerang

Par Philippe Bloch : Opération Boomerang before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Opération Boomerang:

Par le co-auteur de
500 000 ex. vendus

Service compris



VENTANA
ÉDITIONS

Download

Read Online

Description :

Présentation de l'auteur 28 ans après l'incroyable succès de Service compris, traduit dans plusieurs langues et vendu 500 000 exemplaires depuis 1986, Philippe Bloch récidive en publiant Opération Boomerang. Paru d'origine sous le titre Service compris 2.0, et désormais sous-titré 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'Internet, le livre rappelle utilement qu'un client ne revient vraiment que lorsqu'il revient, l'image du boomerang.

A l'heure où des pans entiers de l'économie sont menacés par le formidable essor des nouvelles technologies, ce ouvrage délivre tous les managers de précieux conseils à mettre en œuvre immédiatement pour améliorer leur qualité de service et remettre l'homme au cœur de la relation client. Premier livre business Quadruple Play (applications pour smartphone, abonnement email, e-Book et livre papier), Opération Boomerang est dit par

les Editions Ventana lancées par Philippe Bloch. Bousculant les codes traditionnels du secteur, l'auteur-entrepreneur auto-dit a écrit un livre aussi audacieux sur le fond qu'innovant sur la forme, disponible depuis le 26 septembre 2013. Extrait de l'introduction Il y a vingt-cinq ans, une ternité, j'aurais dit mon entourage ! Pourquoi t'énerves-tu, ça n'a aucune importance, détends-toi..., ne cessait-on de me répéter chaque fois que je faisais remarquer mes proches qu'un chauffeur de taxi ralentissait systématiquement avant les feux rouges, ou qu'un caissier me rendait la monnaie sans même me regarder ni me dire au revoir ou merci.

Seulement voilà, je suis tout. Observateur aussi, et sans doute un peu intuitif. En 1984, revenu de ma coopération New York et rapidement promu directeur du magazine L'Expansion, je décide donc que le service en France mérite bien qu'on lui consacre un livre. Sans du tout savoir que ce projet allait changer ma vie. Excité comme une puce, j'y consacre en cachette mes nuits et mes week-ends. J'observe tout. Je m'étonne. Je m'énervais. J'identifie avec deux camarades de l'ESSEC les rares entrepreneurs français de l'époque qui nous semblent avoir compris que la passion du client et le respect des hommes sont la seule façon d'assurer la pérennité d'une entreprise. Leurs convictions nous frappent comme tant toujours la hauteur de leur charisme. Solides. Humaines. Excitantes. Nous nous mettons au travail et deux ans plus tard, le manuscrit est terminé. Il regorge d'anecdotes, de témoignages et de citations. Il ne s'appuie sur aucune théorie compliquée et s'ouvre sur un proverbe chinois qui lui sert d'introduction : L'homme qui ne sourit pas ne doit pas ouvrir boutique.. Le titre s'impose naturellement. Ce sera Service compris (Editions Jean-Claude Lattes et Marabout). Il sort en janvier 1986. Autant dire au Moyen-âge, l'aube du temps internet. Trente conférences et un an plus tard, je décide de quitter mon job passionnant. A regret. Mais je suis trop indépendant pour résister à l'appel de la création d'entreprise et de la liberté. Trop impatient, aussi. En janvier 1987, première entreprise, dont la vocation est d'aider les entreprises mettre en œuvre les principes du livre. Dix 100 000 exemplaires vendus en un an ! Je me dis que rien ne vaut un homme en colère pour faire bouger les choses. 500 000 exemplaires et 1 800 conférences plus tard, Service compris n'a certes pas changé le monde, mais il a incontestablement contribué à sensibiliser plusieurs générations de managers à l'importance du client. Devenu pendant vingt ans une lecture obligatoire pour tous les étudiants des écoles de commerce, acheté par milliers par de nombreux dirigeants pour être diffusé tous leurs salariés, toujours présent sur les rayons de nombreuses bibliothèques, il a fait son boulot. Et longtemps payé son loyer chez les libraires, comme me l'a dit un jour la responsable du Relay d'Orly Ouest, chez qui j'allais m'assurer de ses performances commerciales chaque fois que je prenais l'avion pour faire une conférence ! Bien de l'eau a coulé sous les ponts depuis ce joli jour de janvier 1986, où j'ai ressenti pour la première fois le bonheur de tenir entre les mains un ouvrage dans lequel on a mis tout son cœur. Vingt-huit ans déjà. Plus d'un quart de siècle ! Un deuxième livre co-écrit a suivi le premier, consacré au thème du changement et la nécessaire façon de se réinventer en permanence, dans un monde où tout bouge toute vitesse : Dinosaures Camlons (Editions Jean-Claude Lattes). Avec ses 60 000 exemplaires vendus, il n'a certes pas égalé les ventes de Service compris, mais il a contribué à sensibiliser de nombreux dirigeants à l'absolue nécessité de la remise en cause permanente. Présentation de l'auteur 28 ans après l'incroyable succès de Service compris, traduit dans plusieurs langues et vendu 500 000 exemplaires depuis 1986, Philippe Bloch récidive en publiant Opération Boomerang. Paru d'origine sous le titre Service compris 2.0, et désormais sous-titré 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'Internet, le livre rappelle utilement qu'un client n'est vraiment que lorsqu'il revient, l'image du boomerang. À l'heure où des pans entiers de l'économie sont menacés par le formidable essor des nouvelles technologies, l'ouvrage délivre tous les managers de précieux conseils à mettre en œuvre immédiatement pour améliorer leur qualité de service et remettre l'homme au cœur de la relation client. Premier livre business Quadruple Play (applications pour smartphone, abonnement email, e-Book et livre papier), Opération Boomerang est écrit par les Editions Ventana lancées par Philippe Bloch. Bousculant les codes traditionnels du secteur, l'auteur-entrepreneur auto-dit a écrit un livre aussi audacieux sur le fond qu'innovant sur la forme, disponible depuis le 26 septembre 2013.