



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

Philippe Bloch

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet Philippe Bloch

neuf

 [Telecharger](#) Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vo
...pdf

 [Lire en Ligne](#) Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir ...pdf

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

Philippe Bloch

Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet Philippe Bloch

neuf

Téléchargez et lisez en ligne **Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet** Philippe Bloch

408 pages

Extrait

Extrait de l'introduction

Il y a vingt-cinq ans, une éternité, j'agaçais déjà mon entourage ! «Pourquoi t'énerves-tu, ça n'a aucune importance, détends-toi...», ne cessait-on de me répéter à chaque fois que je faisais remarquer à 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 têtu. Observateur aussi, et sans doute un peu intuitif. En 1984, revenu de ma coopération à New York et rapidement promu éditeur 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'énerve. 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 étant toujours à 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, à l'aune 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 à mettre en oeuvre les principes du livre. Déjà 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 obligée pour tous les étudiants des écoles de commerce, acheté par milliers par de nombreux dirigeants pour être diffusé à tous leurs salariés, toujours présent sur les étagères 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 à 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 coeur. 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 à la nécessaire façon de se réinventer en permanence, dans un monde où tout bouge à toute vitesse : «Dinosaures & Caméléons» (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'éditeur

« Une foison d'idées, à la fois pratiques et stratégiques, @ consommer sans modération ! » Pascal Bazin, ancien Chief Executive d'Avis Europe, président de PBConsulting. « Plus que de l'intelligence, plus que du talent, et même plus que du génie, l'excellence vient de l'effort et du travail réalisé avec une équipe passionnée. Ce livre donne les bases de la réussite et de l'épanouissement personnel, professionnel et social. » Louis Le Duff, président fondateur de Brioche Dorée, Del Arte et Bridor. « Enfin un « Little Big Things » à la française ! Frappé au coin du bon sens, c'est l'outil de management indispensable, de la plus grande entreprise à la plus simple... soi-même ! Recettes simples et plaisirs garantis à la dégustation... » Philippe Houzé, président du Groupe Galeries Lafayette. « 365 idées pour que votre entreprise soit chaque jour plus

proche de ses clients... A mettre en oeuvre d'urgence ! » Jacques Lévy, ancien président de Sephora Monde. « Passion du client et respect des collaborateurs. Ces idées très simples font depuis toujours la réussite des entreprises. A l'heure où les nouvelles technologies bouleversent habitudes et process, ce livre vient utilement nous rappeler les règles à suivre pour réussir le changement et lui donner sens. » Arnaud Mulliez, président d'Auchan France et du PICOM. « Steve Jobs serait d'accord : dans la société du 2.0, on accomplit rarement de grandes choses sans une petite idée au départ qui clignote. Philippe Bloch nous en propose 365 ! » Guillaume Pépy, président de la SNCF . « Ecoute, co-construction, relation, innovation, sourire... mais surtout Action. Au travers de 365 opus rythmés et percutants, Philippe Bloch illustre de manière brillante les fondamentaux de l'esprit de service et nous en livre le principe essentiel : un management fondé sur la considération et la confiance dans les hommes et les femmes qui co-crée le service. » Xavier Quérat-Hément, Directeur de la Qualité du Groupe La Poste, membre de la Commission Nationale des Services. « Avec le 2.0, l'entreprise pénètre dans un monde plus interactif dans lequel les « pensées » de Philippe Bloch en « Quadruple Play » conservent toute leur saveur. A lire absolument pour comprendre et traiter l'infidélité latente de nos clients. » Bruno Rousset, président fondateur d'April Group. Biographie de l'auteur Co-fondateur de Columbus Café, co-auteur des best-sellers Service compris et Dinosaures & Caméléons, auteur de Bienheureux les Félés..., animateur sur BFM Business, chroniqueur aux Echos, Business Angel, Philippe Bloch a animé plus de 2 500 conférences et événements en France et en Europe depuis la sortie de son premier ouvrage.

Download and Read Online Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet Philippe Bloch #80P6QSTZG1B

Lire Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet par Philippe Bloch pour ebook en ligne Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet par Philippe Bloch Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet par Philippe Bloch à lire en ligne. Online Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet par Philippe Bloch ebook Téléchargement PDF Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet par Philippe Bloch Doc Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet par Philippe Bloch Mobipocket Opération boomerang : 365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'internet par Philippe Bloch EPub

80P6QSTZG1B80P6QSTZG1B80P6QSTZG1B