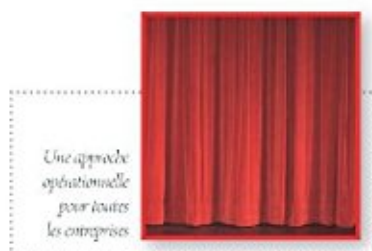


COLLECTION STRATÉGIE

James Teboul

# Le management des services



**EYROLLES**  
Editions d'Organisation  
Méthodes protégées par le droit d'auteur

## Le management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**


[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Le management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises

*James Teboul*

Le management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises James Teboul

3

 [Télécharger Le management des services : Une approche opérati ...pdf](#)

 [Lire en ligne Le management des services : Une approche opéra ...pdf](#)

## Téléchargez et lisez en ligne **Le management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises** James Teboul

---

223 pages

Présentation de l'éditeur

Ce livre s'adresse aux professionnels et aux étudiants qui ressentent l'insuffisance d'une définition des services basée sur une vision industrielle de l'économie. Pour comprendre ce qui est en jeu dans la gestion des services, il convient de renverser cette vision et de prendre pour référence la relation au client. Cette nouvelle perspective permet de répondre à la question essentielle : comment partir de la valeur perçue par le client afin de la déployer à travers l'organisation ? Pour aider les responsables à penser leur activité de service de manière opérationnelle, l'auteur conteste la distinction traditionnelle entre service et industrie : les services seraient un reliquat (ce qui n'est ni agriculture, ni industrie) sans définition propre, alors qu'ils représenteraient plus des deux tiers de l'économie des pays développés ! Il propose donc de distinguer entre les activités d'" avant-scène " et celles d'" arrière-scène " car toute entreprise comprend une part de services et une part de production. Au cours de l'expérience d'un service, le client en ressort " transformé " ou trouve une solution. C'est cette interaction avec le client qu'il s'agit de gérer et de déployer. Cette approche opérationnelle des activités de service s'applique à toutes les entreprises, dans tous les secteurs. Elle s'appuie sur de nombreux outils d'analyse originaux : en particulier, la matrice d'intensité de service et le triangle des services, dont les trois pointes sont le client, l'entreprise et le personnel de première ligne. Biographie de l'auteur

James Teboul est professeur à l'INSEAD. Diplômé de l'Ecole Centrale de Paris et docteur en économie, il a d'abord travaillé en industrie avant de faire son MBA à l'université de Sherbrooke au Canada et de se spécialiser dans la formation des dirigeants. Il est l'auteur de deux ouvrages qui font référence dans le monde entier depuis leur parution : *La Dynamique Qualité* et *Le Temps des Services*, traduits en anglais et dans plusieurs autres langues.

Download and Read Online **Le management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises** James Teboul #I3EGSVWUC7F

Lire Le management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises par James Teboul pour ebook en ligneLe management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises par James Teboul 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 Le management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises par James Teboul à lire en ligne.Online Le management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises par James Teboul ebook Téléchargement PDFLe management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises par James Teboul DocLe management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises par James Teboul MobipocketLe management des services : Une approche opérationnelle pour toutes les entreprises par James Teboul EPub

**I3EGSVWUC7FI3EGSVWUC7FI3EGSVWUC7F**