



## **Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services**

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

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

# Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services

*Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif*

**Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services**

Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif

 [Télécharger Management de services : Conception, production et ...pdf](#)

 [Lire en ligne Management de services : Conception, production ...pdf](#)

**Téléchargez et lisez en ligne Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif**

---

317 pages

Présentation de l'éditeur

Comment concevoir et vendre un service quand le client n'en exprime pas le besoin ? Comment impliquer davantage le client pour réduire les coûts sans le laisser faire n'importe quoi ? Comment favoriser l'écoute du client quand la file d'attente s'allonge ? Comment «ré-enchanter l'expérience» d'un client furieux pour le fidéliser ? Comment convaincre un client de la valeur d'un service dont il ne fera l'expérience que plus tard ? Comment évaluer la performance d'un service quand ses effets touchent non seulement le client direct mais aussi plus largement la vie en société ? Autant de questions qui se posent au manager d'une activité de services et auxquelles cet ouvrage propose des pistes de réponses à partir d'exemples et de cas détaillés.

L'ouvrage traite des trois volets du management des services : concevoir, produire et évaluer la performance d'une activité de services. L'ensemble de la chaîne est étudié tout au long de l'ouvrage, offrant une analyse exhaustive de la problématique. Chaque volet est illustré de nombreux cas pratiques, qui permettent d'étudier des expériences diverses de management de services, et la façon dont chaque problématique a été résolue.

L'ouvrage met en jeu plusieurs disciplines de gestion : du marketing à la gestion de production et de qualité, et de la gestion des ressources humaines au contrôle de gestion. Biographie de l'auteur

Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier et Muriel Jougleux sont chercheurs à l'Institut de Recherche en Gestion (IRG) et enseignent à l'université de Paris Est.

Download and Read Online Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif

#2ESHOX7KUJY

Lire Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services par Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif pour ebook en ligne  
Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services par Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif 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  
Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services par Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif à lire en ligne.  
Online Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services par Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif ebook  
Téléchargement PDF  
Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services par Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif Doc  
Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services par Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif Doc  
Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services par Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif Mobipocket  
Management de services : Conception, production et évaluation de la performance des services par Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Collectif EPub

**2ESHOX7KUJY2ESHOX7KUJY2ESHOX7KUJY**