



14

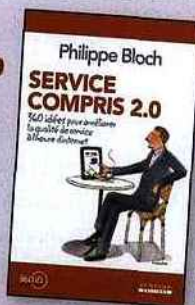
## RUE DES ENTREPRENEURS

### ► À lire

**Service compris 2.0**  
de Philippe Bloch

Sous-titré

“360 idées pour améliorer la qualité de service à l’heure d’Internet”, l’ouvrage délivre des conseils aux chefs d’entreprise pour optimiser leur relation client.



Cette nouvelle édition de Service compris (publié pour la première fois en 1986) aborde deux thèmes majeurs : la passion du client et le respect du collaborateur à l’heure des nouvelles technologies.

**Ventana éditions,**  
février 2011, 401 p., 20 € ;  
version eBook : 13,99 €.