



Service compris 2.0

25 ans après le succès du *best seller* commis avec son compère Ralph Hababou, « Service Compris », Philippe Bloch récidive avec un ouvrage truffé d'anecdotes et de conseils pratiques.

Le « 2.0 » du titre et la publication de l'ouvrage en « quadruple play », *smartphone*, abonnement *e-mail*, *eBook* et livre papier, sacrifient à la mode du tout numérique. **Mais ne boudons pas notre plaisir**, ces conseils de bon sens sont éternels et sont un rappel précieux pour être plus proche de nos clients. En 25 ans, les banques n'ont guère progressé dans le domaine de la



qualité de service et, sur ce terrain, les conseillers indépendants peuvent trouver toute leur légitimité.

Alors Philippe, pourquoi diable 360 et pas 365 ? La qualité de service ne doit-elle pas être une préoccupation quotidienne ?

Service compris 2.0...

« 360 idées pour améliorer la qualité de service à l'heure Internet », Philippe Bloch.
ISBN 978-2952769068 - 20€