

Epinal

Le client remis au cœur du service

Fidéliser ses clients grâce à sa qualité de service. Tout un programme mis en lumière lundi par Philippe Bloch à l'occasion des 4^e rencontres des clubs et réseaux d'entreprises mises en place par la CCI des Vosges.

Ils sont venus en nombre lundi en fin d'après-midi, investissant l'un après l'autre le centre des Congrès d'Epinal. Quelque 400 chefs d'entreprises et membres des clubs et réseaux d'entreprises vosgiens, lorrains et franc-comtois venus à l'invitation de la Chambre de Commerce et d'Industrie des Vosges qui, pour la 4^e année consécutive, organisait les rencontres des clubs et réseaux d'entreprises.

Objectif de la soirée : booster l'économie vosgienne et faire se rencontrer des chefs d'entreprises venus chercher des contacts, du soutien, des conseils, des compétences... L'occasion aussi pour les invités d'assister à la très dynamique conférence du non moins ardent Philippe Bloch autour d'un thème fédérateur : « Fidélisez vos clients grâce à votre qualité de service ». « A l'heure d'internet, une concurrence sauvage a changé nos réflexes, nos compétences... Toute ma vie, j'ai été un observateur des entreprises et les lieux physiques vont devoir changer de rôle », atteste celui qui est également l'auteur du best-seller « Service compris », vendu à plus de 500 000 exemplaires.

« Une vraie demande de justice »

Pas peu fier d'accueillir en son fief un expert de cette envergure, le président de la CCI Gérard Claudel, par ailleurs patron du Best-Western La Fayette appuyait les propos du conférencier. « Il faut remettre le client au cœur du concept et aujourd'hui, nous sommes dans l'obligation de former une personne qui est un référent dans l'établissement. Les hôtels-restaurants se sont lancés dans la qualité il y a 5 ou 6 ans et derrière, la différence se fait au niveau du service client. »

« Aujourd'hui, les clients sont plus compétents que les vendeurs. Ils se renseignent sur tout, comparent, justifient leurs choix. La France est très équipée sur le plan technologique mais depuis 25 ans, la technologie s'est plus améliorée que les hommes. Vous savez, le Français n'est pas spontanément serviable. Il n'a pas la gentillesse dans son ADN mais on arrive à le rendre formidable sauf si le management change tout le temps. »

Et Philippe Bloch de poursuivre : « Les gens doivent se sentir aimés et respectés dans leur entreprise pour être efficaces. Les jeunes notamment ont une vraie demande de justice et ils en ont ras le bol qu'on traite tout le monde de la même façon, les bons comme les mauvais. Pour les managers et les chefs d'entreprises, il s'agit là d'un vrai défi

mais il faut l'appliquer parce que la technologie, tout le monde sait le faire. »

En début d'année, 25 ans après son premier ouvrage, Philippe Bloch a sorti « Service compris 2.0 – 360 idées pour améliorer la qualité de service à l'heure d'internet ». Un ouvrage original puisqu'également présenté sous forme d'une application pour smartphone. « Cela a remis le thème dans l'actualité des entreprises dans lesquelles il y a aujourd'hui une vraie nécessité de se différencier, sachant que le management est pour moi fondamental. »

Lundi soir, nombreux étaient ceux qui se promettaient d'appliquer les précieux conseils de Philippe Bloch. Comme souvent, le tout est maintenant de s'y tenir...



Adeline ASPER
Gerard Claudel (à gauche) et Philippe Bloch ont assuré l'animation de la soirée de lundi, au centre des Congrès.



Chefs d'entreprises et membres des clubs et réseaux d'entreprises ont fait le déplacement en masse.

(Photos Joël ALEXANDRE)