

Date : 08/02/2014

Auteur : Catalina Cueto

Intervention aux Rencontres du Snav : les 365 idées de Philippe Bloch pour fidéliser le client

L'auteur des livres *Opération Boomerang* et de *Ne me dites plus jamais bon courage!* intervient demain aux Rencontres du Snav, à La Réunion.



L'ouvrage "Opération Boomerang" donne "365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'Internet", en 410 pages.

Invité aux 7e Rencontres du Snav, à La Réunion, l'auteur **Philippe Bloch** va intervenir demain samedi dans l'après-midi, juste avant la clôture du congrès.

Habitué à ne pas avoir la langue dans sa poche, cet ancien entrepreneur, cofondateur de Columbus Café en France, est spécialiste des formules chocs en marketing et management. Il a donné le thème des Rencontres, en écrivant : "*Le monde de demain appartient aux optimistes. L'avenir nous tend les bras, arrêtons de lui tourner le dos*".

Son avant-dernier livre, paru en janvier 2011 sous le titre *Service 2.0* et rebaptisé *Opération Boomerang*, donne "365 idées pour faire revenir vos clients à l'heure d'Internet", en 410 pages.

Évaluation du site

Le site internet du magazine professionnel Tour Hebdo, s'adresse aux acteurs du tourisme. Il diffuse l'actualité de ce secteur d'activité, sous forme d'articles.

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 16

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

Service de conciergerie et petites attentions

Parmi elles, certaines devraient retenir l'attention des agences de voyages : offrir un service de conciergerie privée aux meilleurs clients, multiplier les actes aléatoires de gentillesse (des attentions personnelles en affinité avec les goûts des clients, repérées sur les réseaux sociaux), programmer une journée "vis ma vie" dans l'entreprise pour améliorer le service, ouvrir les portes de l'entreprise, observer le pire et le meilleur du commerce de proximité... les recettes ne manquent pas pour redonner la pêche et éviter le fatalisme face à la concurrence du Net.

Quant à son dernier livre, paru en septembre 2013 aux éditions Ventana, *Ne me dites plus jamais bon courage ! Lexique anti-déprime à usage immédiat des Français*, il décrypte avec humour, en 145 pages, 12 expressions de langage au quotidien qui nous pourrissent la vie inconsciemment : "*Le problème, c'est que...*", "*ça ne marchera jamais*", "*c'était mieux avant*", "*on a toujours fait comme ça*", etc. A la place, il prône la culture du projet, l'optimisme, l'ambition, pour se débarrasser de tout ce qui nous limite.