



Le client au coeur de l'organisation. Le management par les processus

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

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

Le client au coeur de l'organisation. Le management par les processus

B. Diridollou

Le client au coeur de l'organisation. Le management par les processus B. Diridollou

 [Télécharger Le client au coeur de l'organisation. Le mana ...pdf](#)

 [Lire en ligne Le client au coeur de l'organisation. Le ma ...pdf](#)

Téléchargez et lisez en ligne Le client au coeur de l'organisation. Le management par les processus B. Diridollou

235 pages

Revue de presse

Mettre le client au coeur de l'organisation est presque devenu un leitmotiv pour les entreprises. Pourtant, tout est encore à faire, ce dont cet ouvrage achève de nous convaincre en montrant ce que devrait être exactement une entreprise orientée client. Il s'attache ensuite à mettre en évidence les changements profonds que doit réaliser l'organisation pour véritablement se centrer sur ses clients. Et l'on se rend compte qu'il s'agit en fait d'un changement de mentalité qui se traduit dans les faits par la transformation du rôle du management et des ressources humaines et par l'évolution du système de référence de l'entreprise. -- *Idées clés, par Business Digest* Quatrième de couverture

A une époque où la satisfaction du client, la maîtrise des coûts et la réactivité sont devenues des postulats, l'entreprise se trouve désormais confrontée à un double impératif : " enchanter " ses clients et innover ! Réussir suppose d'abord et avant tout de modifier en profondeur les habitudes et les règles du jeu à trois niveaux : - en premier lieu, chercher à améliorer de façon continue les processus clés qui constituent le coeur de métier plutôt que maîtriser seulement la qualité des produits, en s'appuyant largement sur les hommes et leurs compétences ; - en second lieu, modifier les rôles et les attributions de l'encadrement, qui de gestionnaire devient coach du changement (promotion, animation et cohérence du changement) ; - enfin, confier à la gestion des ressources humaines une mission : anticiper et faire vivre les changements liés à l'orientation client plutôt que de gérer, a posteriori, comme c'est trop souvent le cas, les conséquences sociales de cette évolution. L'ouvrage de Bernard Diridollou et Charles Vincent, Directeurs-adjoints à la Division Management Ressources Humaines de la CEGOS, s'adresse aux Directions Générales, Directions des Ressources Humaines, cadres opérationnels et fonctionnels de l'entreprise. Construit sur la base d'interventions menées en entreprises et fourmillant d'exemples issus de tous les secteurs d'activités, il vous permettra de prendre la mesure des conditions de réussite, pour faire de vos clients la référence unique et centrale de votre entreprise.

Download and Read Online Le client au coeur de l'organisation. Le management par les processus B. Diridollou #EUP4Y3W58N7

Lire Le client au coeur de l'organisation. Le management par les processus par B. Diridollou pour ebook en ligneLe client au coeur de l'organisation. Le management par les processus par B. Diridollou 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 Le client au coeur de l'organisation. Le management par les processus par B. Diridollou à lire en ligne.Online Le client au coeur de l'organisation. Le management par les processus par B. Diridollou ebook Téléchargement PDFLe client au coeur de l'organisation. Le management par les processus par B. Diridollou DocLe client au coeur de l'organisation. Le management par les processus par B. Diridollou MobipocketLe client au coeur de l'organisation. Le management par les processus par B. Diridollou EPub

EUP4Y3W58N7EUP4Y3W58N7EUP4Y3W58N7