



Améliorer la relation client en transport de voyageurs

Michel Gallet

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

Améliorer la relation client en transport de voyageurs Michel Gallet

Mettez en oeuvre une seule des nombreuses idées que présente l'auteur et vous serez largement remboursé de votre achat ! De nouveaux critères de qualité Cet ouvrage s'adresse aux professionnels du transport de personnes, essentiellement des transports routiers et ferroviaires, mais aussi des transports aériens. Le point de départ de la réflexion de l'auteur est une mission d'audit approfondie dans un réseau urbain de ville moyenne en perte de vitesse au cours de laquelle il est apparu que celui-ci, ses personnels et ses dirigeants, passaient souvent à côté des clients, de leurs besoins, de leurs opinions et vraisemblablement de leurs désirs. Autre constat : les critères de qualité et la contractualisation des indicateurs dans les délégations et les marchés de transport ont perdu les caractéristiques novatrices de leurs débuts. Leur rôle d'incitation s'est peu à peu banalisé au fur et à mesure de l'élévation des standards. Enfin, il apparaît de plus en plus que, la concurrence et l'accroissement des exigences aidant, de purement technique, le transport doit devenir plus humain. Pour un transport plus humain Les services sont des secteurs de l'économie dans lesquels conquérir et garder le client est la base de l'activité et où la concurrence aiguillonne en permanence les entreprises, entraînant des évolutions rapides. Un oeil nouveau est nécessaire au moment où les opérateurs et les collectivités font de gros efforts pour accroître et moderniser trains, bus, cars afin de respecter les réglementations sur l'environnement et de fidéliser les transfuges de la voiture. Très souvent, la relation client dans les réseaux de transport urbain, les cars et les trains régionaux et les transports maritimes locaux reste limitée, basée sur des indicateurs de qualité, des enquêtes de satisfaction et la gestion des réclamations. Plein d'idées pour satisfaire les clients Cet ouvra...

 [Download Améliorer la relation client en transport de voyageurs ...pdf](#)

 [Read Online Améliorer la relation client en transport de voyageu ...pdf](#)

Améliorer la relation client en transport de voyageurs

Michel Gallet

Améliorer la relation client en transport de voyageurs Michel Gallet

Mettez en oeuvre une seule des nombreuses idées que présente l'auteur et vous serez largement remboursé de votre achat ! De nouveaux critères de qualité Cet ouvrage s'adresse aux professionnels du transport de personnes, essentiellement des transports routiers et ferroviaires, mais aussi des transports aériens. Le point de départ de la réflexion de l'auteur est une mission d'audit approfondie dans un réseau urbain de ville moyenne en perte de vitesse au cours de laquelle il est apparu que celui-ci, ses personnels et ses dirigeants, passaient souvent à côté des clients, de leurs besoins, de leurs opinions et vraisemblablement de leurs désirs. Autre constat : les critères de qualité et la contractualisation des indicateurs dans les délégations et les marchés de transport ont perdu les caractéristiques novatrices de leurs débuts. Leur rôle d'incitation s'est peu à peu banalisé au fur et à mesure de l'élévation des standards. Enfin, il apparaît de plus en plus que, la concurrence et l'accroissement des exigences aidant, de purement technique, le transport doit devenir plus humain. Pour un transport plus humain Les services sont des secteurs de l'économie dans lesquels conquérir et garder le client est la base de l'activité et où la concurrence aiguillonne en permanence les entreprises, entraînant des évolutions rapides. Un oeil nouveau est nécessaire au moment où les opérateurs et les collectivités font de gros efforts pour accroître et moderniser trains, bus, cars afin de respecter les réglementations sur l'environnement et de fidéliser les transfuges de la voiture. Très souvent, la relation client dans les réseaux de transport urbain, les cars et les trains régionaux et les transports maritimes locaux reste limitée, basée sur des indicateurs de qualité, des enquêtes de satisfaction et la gestion des réclamations. Plein d'idées pour satisfaire les clients Cet ouvra...

Téléchargez et lisez en ligne Améliorer la relation client en transport de voyageurs Michel Gallet

Reliure: Fournitures diverses

Download and Read Online Améliorer la relation client en transport de voyageurs Michel Gallet
#73HS4UVRJXE

Lire Améliorer la relation client en transport de voyageurs par Michel Gallet pour ebook en ligne Améliorer la relation client en transport de voyageurs par Michel Gallet 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 Améliorer la relation client en transport de voyageurs par Michel Gallet à lire en ligne. Online Améliorer la relation client en transport de voyageurs par Michel Gallet ebook Téléchargement PDF Améliorer la relation client en transport de voyageurs par Michel Gallet Doc Améliorer la relation client en transport de voyageurs par Michel Gallet Mobipocket Améliorer la relation client en transport de voyageurs par Michel Gallet EPub

73HS4UVRJXE73HS4UVRJXE73HS4UVRJXE