

Sommaire

Chapitre 1

Le sentiment horrible (et désormais banal) d'être chose 9

Ou... Impression d'ensemble en matière de service dans le pays et comment l'auteur fut irrésistiblement gagné par le très désagréable « sentiment d'être chose ».

Chapitre 2

La banque : le temple aux parapluies 29

Ou... Pénétration respectueuse, voire pieuse, au sein du « temple aux parapluies » d'où l'auteur tira une réflexion critique, mais constructive, à propos de ce service si précieux.

Chapitre 3

Grande distribution : le grand cirque 51

Ou... Comment l'auteur relut *Les Choses* de Georges Perec tout en faisant ses courses.

Chapitre 4

L'hôpital passionné ! 73

Ou... Visite émue de l'auteur, mais néanmoins lucide, d'un service public particulier auquel, comme tout le monde, il est particulièrement attaché.

Chapitre 5

What do you think, dear customer, about The Club A ? 99

Ou... Comment l'auteur s'amusa à remplir librement, gratuitement (si l'on peut dire) et sans complexe, un questionnaire de satisfaction destiné à la clientèle d'un club de vacances, club dont on peut supposer qu'il est issu de sa fertile (et parfois diabolique) imagination.

Chapitre 6

Tendres petits croquis (mais néanmoins critiques) de services exquis 125

Ou... Comment encore l'auteur enquêta sur les petits commerces et autres services d'une ville proche de Paris d'où il esquissa ces croquis plutôt acides.

Chapitre 7

La « samouraï attitude » 147

Ou... Arrivée de l'auteur dans l'empire du Soleil levant – il aurait pu se rendre ailleurs mais il fut curieux de ce pays-là – pour tenter de voir ce qu'il ne voyait plus désormais chez lui, ce qu'il y vit donc et ce qui l'étonna.

Chapitre 8

Vers « un doux commerce » et pour le retour du client 167

Ou... Modeste, mais sincère, tentative d'une morale de l'histoire pour aboutir à un « doux commerce » et au tant attendu retour du client

À votre service !

Formules et bonnes manières pour améliorer le service... 189