

# Table des matières

<i>Introduction</i>	<b>9</b>
<b>1 Pourquoi une nouvelle définition des services ?</b>	<b>13</b>
Une classification en trois secteurs qui n'a pas grand sens	14
Le secteur des services ou le secteur du « reste »	16
Définition du service	19
<b>2 Le service : l'expérience d'avant-scène</b>	<b>31</b>
La composante service dans différents secteurs d'activité	33
Avant-scène et arrière-scène : deux mondes bien différents	38
<b>3 Le triangle des services</b>	<b>51</b>
De la transaction à la relation	51
Une culture de double partenariat	57
Renverser la pyramide	61
La chaîne de profit du service	62
Le jeu du pouvoir dans le triangle des services	64
Conclusion	65
<b>4 La matrice d'intensité de service</b>	<b>66</b>
Dimension produit/résultat	67
Intensité d'interaction	67
La matrice d'intensité de service	69
La matrice produit/processus dans l'arrière-scène	71

Positionnement dans la restauration	75
Exploration de la matrice d'intensité de service	77
Positionnement dans le e-business	78
Positionnement des services financiers	81
Positionnement dans la vente de livres au détail	83
Positionnement dans le secteur du conseil	84
Conclusion	86
<b>5 Trouver et conserver le bon accord</b>	<b>87</b>
Segmentation et focalisation	87
Valeur pour le client	89
Valeur pour le personnel	93
Valeur pour l'entreprise	95
Le bon accord	97
De la proposition de service à la prestation réelle	97
Peut-on conserver l'accord entre la formule et la valeur perçue ?	98
Le cycle de valeur	99
Créer des éléments de différenciation sur le cycle de valeur	102
Conclusion	104
<b>6 Les écarts de qualité</b>	<b>105</b>
L'écart de conception	105
L'écart de délivrance ou de conformité	106
L'écart de perception	107
Les filtres de perception	108
Les attentes	110
L'écart de valeur	111
Conclusion	112
<b>7 Les trois mouvements de la qualité</b>	<b>114</b>
Premier mouvement : chacun est responsable de faire le « produit » bon	115
Deuxième mouvement : chacun est responsable de faire le bon produit ou d'assurer le bon service	127
Troisième mouvement : la dynamique d'alignement des processus	135
Conclusion	144

<b>8</b>	<b>Équilibrer capacité et demande</b>	<b>146</b>
	Gérer la demande	148
	Gérer la capacité	152
	Le yield management ou la gestion des revenus	156
	Gérer les files d'attente	159
	Conclusion	165
<b>9</b>	<b>D'un secteur à l'autre</b>	<b>166</b>
	Les services dans le secteur industriel	166
	Les services professionnels	174
<b>10</b>	<b>Gérer le processus de changement</b>	<b>186</b>
	Une comparaison simple	189
	Les quatre questions	190
	Les trois étapes de la mise en place	196
	Conclusion	204
	<b><i>Conclusion</i></b>	<b>205</b>
	<b><i>Notes</i></b>	<b>212</b>
	<b><i>Bibliographie sur les services</i></b>	<b>215</b>
	<b><i>Index</i></b>	<b>219</b>