

Sommaire

Introduction	1
Chapitre 1 : La civilisation du service et de la relation	3
La civilisation de la relation	4
Voulez-vous un café ?	5
Le dû, le service, le privilège	7
Le faux service	8
L'effet d'atterrissage	10
La gentillesse ou l'esprit du service	15
Chapitre 2 : Ce que n'est pas la gentillesse	19
L'Homo sapiens pas gentil	19
L'Homo sapiens pas gentil sur la route	21
L'Homo sapiens pas gentil dans les transports aériens	23
L'Homo sapiens pas gentil au boulot	25
L'Homo sapiens pas gentil dans les services	27
L'Homo sapiens pas gentil dans son association de commerçants	31
L'Homo sapiens pas gentil un peu partout	32
L'Homo sapiens pas gentil dans les magasins	36
Chapitre 3 : Le réflexe gentillesse du bon Samaritain	39
Le bon Samaritain camionneur	39
Le bon Samaritain qui passait par là	41

VI Et la gentillesse dans tout ça ?

Pourquoi cette gentillesse du bon Samaritain ? ..	42
Le mécanisme de la compassion du bon Samaritain	44
Tester la gentillesse du bon Samaritain	46
Comment avoir toujours le réflexe gentillesse du bon Samaritain	52
Chapitre 4 : Le réflexe gentillesse de la reconnaissance	57
Une méconnaissance qui coûte cher	59
Le mécanisme du réflexe gentillesse d'appartenance	60
Comment avoir toujours le bon réflexe gentillesse d'appartenance	62
Chapitre 5 : Le réflexe gentillesse contrôlé	67
Le mécanisme du réflexe gentillesse contrôlé ...	72
Comment avoir toujours le bon réflexe gentillesse contrôlé	73
Chapitre 6 : Le réflexe gentillesse par la surprise	75
Le mécanisme du réflexe gentillesse par la surprise	79
Comment avoir toujours le bon réflexe gentillesse par la surprise	81
Chapitre 7 : Le réflexe gentillesse par l'humour	87
Le mécanisme du réflexe gentillesse par l'humour	91
Comment avoir toujours le bon réflexe gentillesse par l'humour	96
Chapitre 8 : Le facteur amabilité	97
Le facteur amabilité, liant du réflexe gentillesse	99
Qu'est-ce que l'amabilité ?	100
Les composantes de l'amabilité	104
Les deux types d'interlocuteurs	113

Chapitre 9 : On ne peut pas plaire à tout le monde !	117
La gentillesse non marchande	117
La gentillesse marchande	118
L'équation gentillesse	119
La compatibilité des types de clients	120
Les situations composites	129
Oublier sa typologie relationnelle primaire	129
Choisir avec qui être gentil	131
Chapitre 10 : Et si on était gentil ?	133
Pourquoi être gentil ?	134
La volonté d'être gentil	135
Une méthode pour changer les comportements	137
Les actions collectives à mener	143
Les actions individuelles à mener	145
Chapitre 11 : Service, relation client et gentillesse	151
Le marketing relationnel	151
Le marketing « serviciel »	154
Les composantes du marketing « serviciel »	155
Conclusion	161
Annexes	163
Annexe 1	
Focus sur la méthode Coué	163
Annexe 2	
Qu'est-ce que le béhaviorisme ?	165
Annexe 3	
Interruption marketing et permission marketing	167