

# L'influence du dialogue sur les relations et l'expérience client

La multiplication des publications de toutes sortes, évènements, ateliers consacrant les meilleures pratiques des organisations autour des problématiques de service fourni au client sont des témoins de l'ampleur du phénomène qu'est devenu la relation client. Le propos de ce livre blanc est de comprendre la relation client dans une dimension à la fois stratégique et opérationnelle autour de la notion fondamentale du dialogue. En effet, le prisme du dialogue permet de montrer dans quelle mesure l'organisation fait face à la nécessité d'entendre les besoins et attentes du client pour redéfinir ses priorités stratégiques en l'y incluant. Cette approche s'appuie sur l'étude approfondie d'organisations telles qu'EDF, le GHMF, IBM, SFR ou encore Zappos, qui illustrent, chacune selon ses spécificités, les enjeux de la prise en compte du dialogue avec le client et de son intégration dans les stratégies organisationnelles des entreprises.

## Le Hub, une initiative La Poste

La relation client est au cœur des préoccupations du Groupe La Poste comme chez les nombreux acteurs de son écosystème.

C'est dans ce contexte que le Hub, une initiative La Poste, a été lancé il y a bientôt dix ans. Le Hub est une entité unique dédiée à la recherche, l'analyse, la prospective et la diffusion de savoirs et de contenus autour du marketing et de la relation client. Il propose un format collaboratif prenant source et développant ses activités tant dans l'animation de Think Tanks, de développement de projets sous forme d'incubateur, de diffusion d'études annuelles que dans le partage et l'échange autour d'évènements. Sa forme hybride - entre lab, institut, pépinière et marque - lui confère un positionnement unique dans le management de la relation client.

**ESSEC**  
BUSINESS SCHOOL

ISIS  
INSTITUTE  
FOR STRATEGIC  
INNOVATION &  
SERVICES



lehub  
La relation client au cœur de l'entreprise

ISBN : 978-2-343-02006-8  
12 €



L'influence du dialogue sur les relations et l'expérience client

© ESSEC Business School - Septembre 2013



Hervé Mathe  
Luce Abrate

Xavier Pavie  
Simon Paranthoën

# L'influence du dialogue sur les relations et l'expérience client

L'Harmattan