

La relation de service à l'international

Pour les entreprises de services, se développer à l'international pose de nombreuses difficultés car, au-delà des simples questions de compétitivité, elles ont aussi à résoudre les problèmes soulevés par l'organisation des relations avec les clients, particulièrement cruciales pour la plupart de ces activités. Malgré la fluidification considérable qu'engendrent les technologies de l'information et de la communication, il reste difficile de réaliser une prestation à l'identique dans plusieurs pays, du fait des différences de réglementation, de langue et de culture. Les services les plus techniques bénéficient en revanche pleinement de ces nouvelles possibilités car ils intéressent des clients dans des contextes culturels assez variés, pourvu qu'ils utilisent les mêmes outils et la même technologie.

Cet ouvrage propose un certain nombre d'éclairages originaux permettant de mieux comprendre les conditions et les enjeux du développement des entreprises de services à l'international.

Pierre-Yves LEO, ingénieur de recherches et Jean PHILIPPE, professeur émérite en gestion, consacrent depuis longtemps leurs recherches à ce thème, dans le cadre du Centre d'Etudes et de Recherches en Gestion de l'université d'Aix-Marseille. Ils réunissent dans cet ouvrage une quinzaine de chercheurs, français et étrangers, pour décrypter différents aspects de la problématique internationale des activités de services.

Illustration de couverture : Serdeco

36 €

ISBN: 978-2-343-12688-3



La relation de service à l'international

Sous la direction de
Pierre-Yves LÉO et Jean PHILIPPE

Sous la direction de
Pierre-Yves LÉO et Jean PHILIPPE

La relation de service à l'international

Dimensions technologiques et culturelles



L'Harmattan