



# LU pour vous

## Les fiches outils du changement

Olivier Dahan, Blandine Hetet - Editions Eyrolles - 326 pages

Pratique et basé sur l'expérience, ce guide opérationnel complet présente en 94 fiches, de façon exhaustive, tous les aspects de la mise en œuvre du changement dans l'entreprise :

- Diagnostiquer le changement
- Internaliser ou externaliser la conduite du changement
- Gérer les changements en mode projet
- Manager humainement le changement
- Développer une intelligence collective
- Formaliser la politique de conduite du changement
- Pérenniser le changement

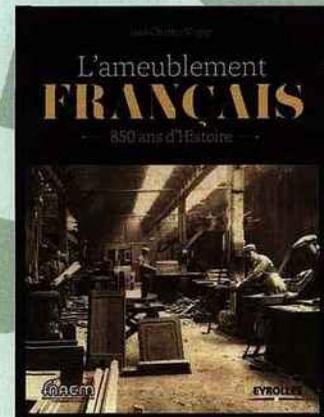
**94 fiches opérationnelles - 150 schémas explicatifs - 110 conseils personnalisés - 40 cas pratiques - 50 modèles personnalisables sur CD-Rom**



## L'ameublement français

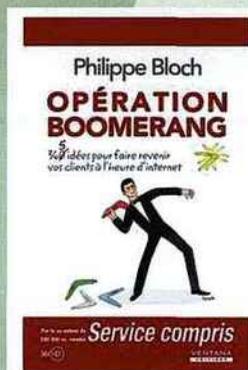
850 ans d'Histoire, de Jean-Charles Vogley, éditions Eyrolles.com 180 pages

Qui a fabriqué les meubles au travers des siècles ? Qui les a distribués ? Qui les a achetés ? Pourquoi ? Comment ? Dans quelles conditions économiques et sociales ? Abondamment illustrée de documents d'archives et de photos, cette histoire économique de l'ameublement français apporte une réponse vivante à toutes ces questions. Longtemps réservé à une élite aristocratique, le meuble s'est progressivement démocratisé pour pénétrer l'ensemble des foyers... Au point de faire basculer le marché d'un mode patrimonial à celui de simple équipement. Jean-Charles Vogley, secrétaire général de la FNAEM, s'est penché sur 850 ans de l'histoire du secteur, à travers crises et rebonds.



## Opération Boomerang

360 Idées Pour Faire Revenir Vos Clients À L'heure D'internet, Philippe Bloch, Ventana éditions



Une mine d'or, une source de motivation. Vous pouvez piocher dedans sans cesse et revenir sur des paragraphes déjà lus. Le livre évolue avec votre compréhension et votre expérience. Il vous ouvre les portes de la clairvoyance. Le récit est accessible, simple, sans emphase, direct, précis. Il vous rappelle sans cesse ce qu'est le service au client. Des petites attentions aux stratégies longs termes de fidélisation. Ce livre vous aidera à simplifier votre relation avec le client. Il vous reconfortera quand vous aurez été mis en échec par un client récalcitrant, il vous sera utile quand vous aurez la tête dans le guidon. Il est une bouffée d'oxygène. C'est un livre nécessaire pour tous ceux qui ont à cœur la relation client.

365 idées sur la relation client, ça en fait une par jour. Quelques exemples comme ça : des japonais qui ont pour science l'emballage précieux des produits, Leroy Merlin qui s'est doté un système d'analyse sémantique très performant qui permet de détecter le sentiment négatif contenu dans un email, quelques conseils très utiles en recrutement (embaucher des gens qui aiment vos produits), etc.