



L'auteur Serge Rouvière (Rhône), publié par les Editions Maxima, remporte le Prix du Livre Qualité Performance, lors de la 24^{ème} Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle



Serge Rouvière est récompensé pour son ouvrage « Culture client : l'ultime différenciation entre les entreprises », riche en anecdotes et illustrations. Parce qu'un client satisfait n'est pas forcément un client fidèle...

Paris, le 31 janvier 2017 – Organisée par France Qualité (AFQP), la Direction générale des entreprises (DGE) sous le haut patronage du Ministère de l'Economie et des Finances et le MEDEF, la 24^{ème} Cérémonie de remise des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle (ex-PFQP) s'est tenue hier soir à Paris. Elle a récompensé 10 entreprises, institutions, étudiants et auteur d'ouvrage pour leurs démarches/analyse de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance.

Parmi ces 10 lauréats nationaux, l'auteur Serge Rouvière, publié par les Editions Maxima, remporte le Prix du Livre Qualité Performance pour son ouvrage « *Culture client : l'ultime différenciation entre les entreprises* ». Créé en 2004 et intégré au sein du PFQP en 2016, ce prix récompense les ouvrages récents abordant les enjeux de la qualité et de la performance, afin d'encourager la vulgarisation et la prise de conscience de l'apport pour les entreprises d'un management par la qualité.

Résumé



Aujourd'hui, être performant sur son métier de base est indispensable mais ne suffit plus. Pour construire une différenciation forte, l'expérience vécue par le client et la pertinence de l'offre de service restent des atouts stratégiques fondamentaux.

Destiné à tous les managers des entreprises qui font face à une concurrence croissante et qui doivent à tout prix consolider leur part de marché ainsi qu'aux équipes dirigeantes confrontées au défi de pérenniser la croissance de leur société, ce livre poursuit trois objectifs :

- Cerner avec précision les enjeux attachés à la culture client de l'entreprise.
- Faire prendre conscience que toute l'entreprise – pas seulement les commerciaux ou le service client – est concernée par les changements culturels et structurels induits par la mise en œuvre de ces enjeux.
- Donner des repères concrets à la fois à l'équipe dirigeante pour bâtir une stratégie de différenciation fondée sur la proximité avec les clients et l'apport de valeur, et aux managers pour accompagner le changement à leur niveau.

Le livre suit le « fil rouge » d'une entreprise fictive, ce qui permet de préciser les modalités pratiques d'application des sujets développés dans chaque chapitre. Augmenté de nombreux exemples réels

(BtoB mais aussi BtoC), ancré dans le quotidien et résolument pragmatique, cet ouvrage fait la démonstration que c'est en replaçant la stratégie et la culture client au cœur des activités des entreprises que se conquièrent les succès les plus importants et les plus pérennes.

Augmenté de nombreux exemples réels (BtoB mais aussi BtoC), ancré dans le quotidien et résolument pragmatique, **cet ouvrage fait la démonstration que c'est en replaçant la stratégie et la culture client au cœur des activités des entreprises que se conquièrent les succès les plus importants et les plus pérennes.**

L'auteur

Serge Rouvière est Président fondateur du cabinet Why Consulting, spécialisé dans le domaine de la relation client et du développement commercial, qu'il dirige depuis 2000. Il est un spécialiste reconnu du développement de la culture client au sein des organisations et de la mise en œuvre de stratégies de différenciation à travers l'excellence relationnelle et l'apport de valeur aux clients. Il a conçu l'offre 'Customer Recognition® Program' qui vise à développer la culture client des différents acteurs de l'entreprise.

Il est l'auteur de deux autres livres aux Editions Dunod « Vendre plus en B to B -2nd édition » et « Réussir sa relation client »

Citations

Le Jury du Prix Qualité Excellence Opérationnelle : « *L'ouvrage de Serge Rouvière offre une lecture rapide et agréable. L'auteur connaît bien son sujet et délivre un message pertinent, logique et clair dès le sommaire. Très complet, il inclut, à chaque chapitre, des références convaincantes qui montrent combien les méthodes recommandées sont simples à appliquer. Il va même jusqu'à inclure les coordonnées des entreprises citées. Ce livre donne réellement envie d'appliquer les méthodes présentées.* »

Serge Rouvière, auteur : « *Je suis ravi de recevoir ce prix du livre Qualité et Performance. J'y vois la reconnaissance de plus de 22 ans passés aux côtés de mes clients à les aider à fidéliser leurs clients. Trois lignes directrices m'ont guidé dans la rédaction de cet ouvrage : rappeler que l'humain est et restera au cœur de la performance des entreprises ; écrire un livre facile à lire, car je sais que les managers ont très peu de temps à consacrer aux lectures professionnelles ; et enfin, il me tenait à cœur d'illustrer mes propos à travers une histoire, celle de ce jeune chef d'entreprise qui se demande comment il peut s'inspirer de la réussite d'une entreprise reconnue pour sa performance économique.* »

Laurent du Mesnil du Buisson, Fondateur des Editions Maxima : « *Chaque fois qu'un éditeur prend le risque de publier un livre, c'est parce qu'il croit en sa qualité. Lorsqu'un jury tel que celui du Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle va dans le même sens, l'éditeur en est toujours très heureux. Nous les remercions l'un et l'autre et souhaitons beaucoup de lecteurs à 'Culture client' !* ».

Localisations :

Serge Rouvière : Lyon (Rhône)

Editions Maxima : Paris

Cliquez sur ces liens :

- [Dossier de presse pour davantage d'informations concernant les Prix et les autres lauréats](#)
- [Visuels HD des lauréats et de la cérémonie \(ajoutés au fur et à mesure\)](#)

Contact presse PFQP :

Nouvelles Graines

Clémence Rebours

06 60 57 76 43

c.rebours@nouvelles-graines.com

A propos des Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle – Créés en 1992 sous le nom « Prix Qualité Performance », les « Prix de la Qualité et de l'Excellence Opérationnelle » - renommés ainsi en 2017 - sont organisés par l'Association France Qualité Performance (AFQP, dite France Qualité), la Direction Générale des Entreprises (DGE), sous le haut patronage du Ministère de l'Economie et des Finances et - depuis 2017 - le MEDEF, ils récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyse de management par la qualité et d'excellence opérationnelle au service de la performance. www.qualiteperformance.org/prix-qualite/prix-france-qualite-performance/qu-est-ce-que-le-pfqp

A propos de France Qualité - L'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 500 acteurs, publics et privés, présents dans l'ensemble des régions du pays. Petites et moyennes entreprises, grands groupes, administrations, collectivités, mais aussi enseignants, experts, étudiants... tous les adhérents de l'association contribuent au déploiement, au développement de la Qualité - s'entendant comme le tronc commun des différentes démarches de progrès et de gestion des risques. www.qualiteperformance.org

A propos de la DGE - Sous l'autorité du Ministre de l'Economie et des Finances, la DGE élabore et met en œuvre les politiques publiques relatives à l'industrie, à l'économie numérique, au tourisme, au commerce, à l'artisanat et aux services. Ses 1 300 agents sont mobilisés aux niveaux national et régional à travers les DI(R)ECCTE [directions (régionales) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi], pour favoriser la création, le développement, l'innovation et la compétitivité des entreprises de toutes tailles, en France et à l'international. La DGE entretient des relations étroites avec les entreprises elles-mêmes et leurs représentants : organisations et fédérations professionnelles, chambres consulaires, réseaux d'accompagnement, etc. www.entreprises.gouv.fr

A propos du MEDEF - Le MEDEF, premier réseau d'entrepreneurs de France, défend et fait valoir les intérêts des entreprises auprès de l'ensemble des décideurs et promeut l'esprit d'entreprendre et de conquête dans un monde en transformation. Le Medef dialogue avec l'ensemble des acteurs de la société civile et met au cœur de son action la création d'emplois et la croissance de l'économie. www.medef.com