

L'Académie du Service (Accor) rachetée par son équipe dirigeante

L'équipe dirigeante de l'Académie du Service, cabinet conseil filiale du groupe Accor et spécialisé dans le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client, annonce aujourd'hui avoir procédé au rachat de l'entreprise au groupe hôtelier.

"L'Académie du Service va poursuivre comme avant sa mission de conseil aux entreprises, et ce avec les mêmes équipes, le même savoir-faire, la même créativité. Bref, tout ce qui a contribué depuis dix ans à construire notre succès et notre réputation sur ce marché de niche qu'est le marketing et le management des services, un domaine encore peu développé en France et dans lequel nous sommes des leaders reconnus", déclare le PDG Jean-Jacques Gressier.

Une équipe inchangée, des références prestigieuses

Depuis le début de son activité en 2002, l'Académie du Service peut se féliciter de références prestigieuses et de nombreuses publications dans son champ d'intervention, le marketing des services. Elle a accompagné ainsi plus de 200 entreprises, services publics et institutions en France et à l'international dans tous les secteurs d'activité. Elle a été aussi à l'origine de la création de nombreuses universités d'entreprises (Aéroports de Paris, SNCF, RATP, Vinci Park, Essilor, etc.).

"Dans le cadre de la stratégie de recentrage du groupe Accor sur son métier de l'hôtellerie, l'opportunité nous a été offerte de poursuivre de manière indépendante l'action que nous avons engagée avec succès auprès de nombreuses entreprises et services publics pour les aider à améliorer leur relation client et développer leur culture de service. Le projet de reprise s'est immédiatement imposé à nous", explique Jean-Jacques Gressier.

L'équipe dirigeante reste inchangée. Outre le PDG Jean-Jacques Gressier, le cabinet conseil compte quatre directeurs associés - Charles Ditandy, directeur général adjoint, Claire Bonniol, Benoît Meyronin, directeur R&D, et Isabelle Rongier - qui encadrent une quinzaine de consultants.

Aider les entreprises à gagner la "bataille" du service

La qualité du service au client est devenu un élément clé de succès pour les entreprises privées ou publiques. Toute entreprise se doit aujourd'hui d'intégrer une dimension service dans son modèle. En face, les clients sont de plus en plus attentifs et exigeants face à la qualité du service rendu, critère de plus en plus prépondérant dans le choix et la fidélité aux marques.

L'objectif de l'Académie du Service est d'aider les entreprises à gagner cette bataille, à travers trois axes d'intervention: la conception et la structuration d'une nouvelle stratégie de service; le développement de compétences comportementales; ainsi que le management et le pilotage de projet de service dans la durée.

"Nous sommes les seuls à pouvoir proposer un accompagnement global, allant du conseil stratégique au déploiement opérationnel en passant par la mise en œuvre de pédagogies comportementales. Notre approche est fondée sur une conviction forte, à savoir que la culture du service client est indissociable d'une culture de management attentive au bien-être des salariés", explique Charles Ditandy, directeur général adjoint et co-auteur avec Benoît Meyronin de l'ouvrage *"Du management au marketing des services"*.

L'innovation dans les services

"A l'Académie, l'une de nos singularités est l'importance que nous attachons à l'innovation et à l'excellence dans les services", souligne Benoît Meyronin, directeur R&D du cabinet. *"Nous avons mis au point des méthodes, des pédagogies et des outils innovants pour aider les entreprises dans leur processus de transformation vers le service et la mise en place de stratégies de changement, comme par exemple la Boussole de la Relation Client® ou le TeamLab®, un simulateur managérial scénarisé"*.

L'Académie du Service propose ainsi des grilles d'analyse et des outils méthodologiques centrées sur les notions de "parcours client" et de "rituel de service" et fondés sur des concepts opérationnels qu'elle a développés, tel que la "symétrie des attentions".

A propos de L'Académie du Service

L'Académie du Service est le leader en France du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client. Porteur du savoir-faire Accor en management et marketing des services et pédagogie depuis sa création en 2004, le cabinet conseil est désormais indépendant du groupe hôtelier, après son rachat par l'équipe dirigeante en septembre 2011. Son offre aux entreprises et services publics repose sur trois piliers : le conseil en stratégie de service, la formation aux comportements de management comme de relation client et la conduite de projets opérationnels visant à renforcer la culture de service et la qualité de la relation client. Le cabinet compte plus de 200 références prestigieuses en France et à l'international. Ses nouveaux bureaux sont situés au 21 avenue de l'Opéra (Paris 1er). Pour en savoir plus: <http://www.academieduservice.com>

Publications récentes:

- Charles Ditandy et Benoît Meyronin sont les auteurs de l'ouvrage *"Du Management au Marketing des Services"*, dont la 2e édition vient d'être publiée récemment. Préface de Denis Hennequin, PDG du groupe Accor. (Editions Dunod, 2011)
- *"Servir ou Disparaître"* (à paraître en novembre), par Jean-Jacques Gressier, PDG de L'Académie du Service, et Martine Calligaro, sémanticienne, co-fondatrice du cabinet FC&A Associés, spécialisé dans les questions de vocation, de culture et de développement d'entreprise.

CONTACTS PRESSE:

Bridge Communication

Francis Temman

Tel: 01 70 08 61 23

Mob: 06 50 92 21 56

francis.temman@bridge-communication.com

Camille Lorette

Tel: + 33 (0)1 70 08 61 22

+33 (0)6 64 17 16 28

camille.lorette@bridge-communication.com