



## **Le Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut**

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

# Le Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut

*Jim Womack, Dan Jones*

**Le Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut** Jim Womack, Dan Jones

Rappelez-vous la dernière fois que vous avez tenté d'obtenir l'aide d'un centre d'appel. Souvenez-vous de l'attente interminable, des conseils inefficaces qui finissent par installer l'idée que c'est vous, le problème... Avez-vous essayé de prendre le premier vol du lundi matin dans n'importe quel aéroport: la queue d'enregistrement la file interminable pour passer la sécurité, la course pour se présenter à la porte d'embarquement avant la fermeture du vol, le tout pour apprendre que le décollage est retardé? Ou bien, tout simplement avez-vous déjà dû faire réparer votre lave-linge et conclu, éventuellement avec l'assistance du technicien, qu'il était plus simple d'en acheter un neuf? (extrait de la préface). Biens et services sont aujourd'hui de qualité supérieure et meilleur marché qu'il y a vingt ans et pourtant, prestataires et fournisseurs sont de plus en plus sources de frustration... Les consommateurs d'aujourd'hui se sentent souvent plus libres de leurs choix mais ont en même temps le sentiment de fournir un travail non rémunéré et avec trop de choix incompréhensibles, d'interlocuteurs incompetents, de ratés, de fins de non-recevoir... Face à ce constat, la consommation lean tient en six principes simples : Résolvez mon problème en totalité ; Ne gaspillez pas mon temps ; Fournissez-moi exactement ce que je veux ; Concrétisez la valeur là où je la veux ; Fournissez-moi la valeur quand je la veux ; Réduisez le nombre de décisions que je dois prendre. Hélas, beaucoup d'entreprises n'entendent pas cet appel et se focalisent uniquement sur leur produit. Elles négligent le vécu complet du client qui souhaite seulement résoudre son problème et doit pour cela parcourir un chemin long et complexe. La racine du problème réside dans un mauvais processus que personne n'est capable d'analyser clairement. Chacun cherche vaillamment à maîtriser des processus désaccordés

 [Télécharger Le Lean au service du client : Ce que le client ve ...pdf](#)

 [Lire en ligne Le Lean au service du client : Ce que le client ...pdf](#)

## Téléchargez et lisez en ligne **Le Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut** Jim Womack, Dan Jones

---

288 pages

Présentation de l'éditeur

" Rappelez-vous la dernière fois que vous avez tenté d'obtenir l'aide d'un centre d'appel. Souvenez-vous de l'attente interminable, des conseils inefficaces qui finissent par installer l'idée que c'est vous, le problème... Avez-vous essayé de prendre le premier vol du lundi matin dans n'importe quel aéroport: la queue d'enregistrement la file interminable pour passer la sécurité, la course pour se présenter à la porte d'embarquement avant la fermeture du vol, le tout pour apprendre que le décollage est retardé? Ou bien, tout simplement avez-vous déjà dû faire réparer votre lave-linge et conclu, éventuellement avec l'assistance du technicien, qu'il était plus simple d'en acheter un neuf? " (extrait de la préface). Biens et services sont aujourd'hui de qualité supérieure et meilleur marché qu'il y a vingt ans et pourtant, prestataires et fournisseurs sont de plus en plus sources de frustration... Les consommateurs d'aujourd'hui se sentent souvent plus libres de leurs choix mais ont en même temps le sentiment de fournir un travail non rémunéré et avec trop de choix incompréhensibles, d'interlocuteurs incompetents, de ratés, de fins de non-recevoir... Face à ce constat, la consommation lean tient en six principes simples : Résolvez mon problème en totalité ; Ne gaspillez pas mon temps ; Fournissez-moi exactement ce que je veux ; Concrétisez la valeur là où je la veux ; Fournissez-moi la valeur quand je la veux ; Réduisez le nombre de décisions que je dois prendre. Hélas, beaucoup d'entreprises n'entendent pas cet appel et se focalisent uniquement sur leur produit. Elles négligent le vécu complet du client qui souhaite seulement résoudre son problème et doit pour cela parcourir un chemin long et complexe. La racine du problème réside dans un mauvais processus que personne n'est capable d'analyser clairement. Chacun cherche vaillamment à maîtriser des processus désaccordés qui irritent les clients et suscitent fureur et désespoir chez le personnel. Enfin une vision managériale et une méthode pratique pour mettre le client au cœur de l'offre, par les créateurs du concept lean. Biographie de l'auteur Jim Womack, auparavant chercheur au MIT, est aujourd'hui consultant lean à Boston. Dan Jones a été professeur de management à Cardiff et est également désormais consultant lean à plein temps. Ils ont été à l'origine du projet de recherche MIT sur les processus manufacturiers, qui a culminé avec la publication de leur best-seller paru en France sous le titre *Le système qui va changer le monde*. En 2006 ils ont publié *Le système lean*.

Download and Read Online **Le Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut** Jim Womack, Dan Jones #WYENFXD65R4

Lire Le Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut par Jim Womack, Dan Jones pour ebook en ligneLe Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut par Jim Womack, Dan Jones Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Le Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut par Jim Womack, Dan Jones à lire en ligne.Online Le Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut par Jim Womack, Dan Jones ebook Téléchargement PDFLe Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut par Jim Womack, Dan Jones DocLe Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut par Jim Womack, Dan Jones MobipocketLe Lean au service du client : Ce que le client veut - Quand il veut - Où il veut par Jim Womack, Dan Jones EPub

**WYENFXD65R4WYENFXD65R4WYENFXD65R4**