



**RÉUSSIR LA TRANSFORMATION DES ORGANISATIONS EN  
CONSTRUISANT ET VALORISANT SA STRATÉGIE ESPRIT DE  
SERVICE**

**JUIN 2019**

## UN DO TANK ET UNE COMMUNAUTE

Un « Do Tank » qui a vu le jour dans le cadre d'une expérience d'Open Innovation en décembre 2014 avec 10 grands groupes.

Seule association fondée sur la transversalité des fonctions au service de la transformation et du développement des organisations, Esprit de Service France est composée de Directeurs : Expérience client-collaborateur, RH , Commercial - Marketing, Qualité, Stratégie, SI, Organisation, Transformation et Développement...

Une communauté de plus de 70 entreprises aujourd'hui co-créateur d'une démarche globale de management de l'expérience clients et collaborateurs au service de la compétitivité des organisations et du pays.

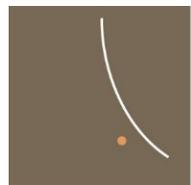
## Esprit de Service France

### L'ESPRIT DE SERVICE, UNE ATTITUDE ET UN MODELE DE MANAGEMENT

En tant qu'attitude, l'esprit de service se traduit dans des comportements quotidiens d'attention à la personne et d'incarnation du Service.

En tant que modèle de management, il développe une approche globale de l'expérience clients et collaborateurs, mettant l'Humain au cœur de la transformation et de la compétitivité. Désormais, c'est par une démarche continue d'innovation de service orientée sur le design de nouvelles expériences à vivre par les clients et les collaborateurs que les organisations parviennent à se différencier et à développer la préférence de marque.

[https://youtu.be/1qK\\_97yfwIM](https://youtu.be/1qK_97yfwIM)



SOCIETE D'EXPLOITATION DE LA TOUR EIFFEL



CHÂTEAU DE VERSAILLES



Chambres de Métiers et de l'Artisanat



GROUPE BPCE



LE GROUPE LA POSTE



SEVENNCE PARIS



OXFORD LEADERSHIP



FRANCE IMMERSIVE LEARNING



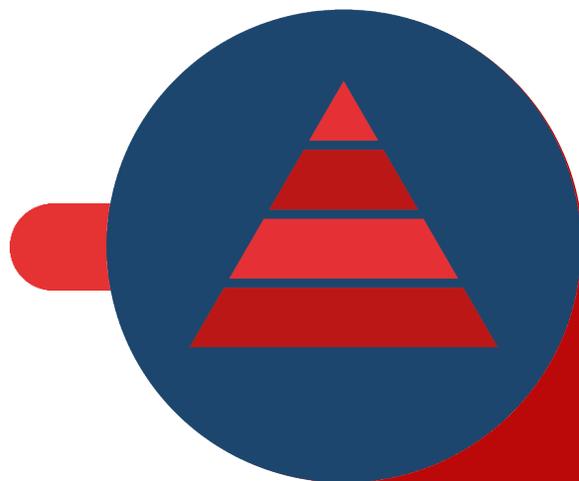
# « TOUT DEVIENT SERVICE »



Cette nouvelle équation repose sur la combinaison renouvelée en permanence de l'humain et du digital.

# ACCOMPAGNER ET VALORISER L'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES

Modéliser une approche  
intégrée, inspirée des  
meilleures pratiques  
françaises et  
internationales



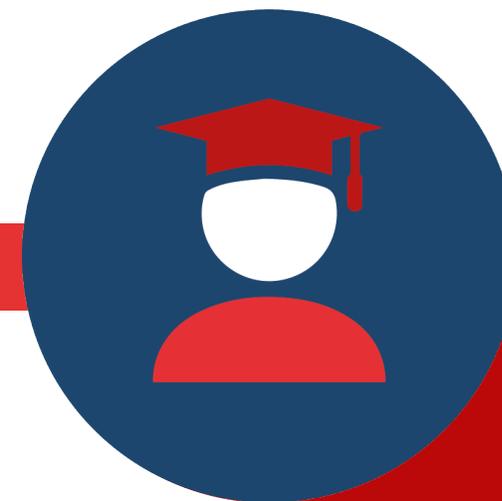
Accompagner la  
transformation par des  
partenaires ayant co-  
construit la démarche  
Esprit de Service



Valoriser une expérience  
client et collaborateur  
différenciante par une  
démarche de labellisation  
innovante



Sensibiliser et promouvoir  
l'Esprit de Service auprès  
du public dans la  
perspective de grands  
événements



**Une démarche et une signature :  
L'INNOVATION PAR LE PARTAGE ET LA COCONSTRUCTION**

# UN MOOC DÉDIÉ À L'ESPRIT DE SERVICE RÉUSSIR L'ACCUEIL ET LE SERVICE EN FRANCE

[Découvrez le teaser](#)

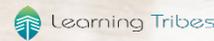
<https://youtu.be/JwBJqB5JFHQ>

Pour vous inscrire

[campus-espritdeservicefrance.fr](https://campus-espritdeservicefrance.fr)



5 juin 2019



Une création unique  
souhaitée par les  
membres Esprit de  
Service France

Une innovation  
transectorielle  
coconstruite par la  
communauté

Des contenus spécifiques  
fournis par les membres  
et enrichis par le monde  
académique

Une formation intégrant  
un dispositif d'ancrage  
et labellisable

# QUELQUES DATES 2019

3-4  
AVRIL

2019

Congrès HR



Comment réussir la transformation par l'Esprit de Service en s'appuyant sur la symétrie des attentions et le développement des soft skills ?

Atelier de co développement : Comment accompagner les changements de compétences liés à la transformation par le service ?

10  
AVRIL

2019

Salon Stratégie Clients – « le cerveau est-il esprit de service ? »



5  
JUN

2019

11ième Convention Esprit de Service France

« L'humain au cœur de l'excellence ! Des soft skills à l'innovation : La nouvelle donne pour la transformation des organisations »

11  
Septembre

2019

Evènement « Art & Service » L'évènement Esprit de Service France & Communication qualité avec le soutien de l'ESCP Europe

# POUR PLUS D'INFORMATIONS

[www.espritdeservicefrance.fr](http://www.espritdeservicefrance.fr) @espritdeservice

**Maryse Juranville**

**Présidente : 06 85 92 93 08**

Raphaël Colas

Secrétaire Général : [raphael.colas@espritdeservicefrance.fr](mailto:raphael.colas@espritdeservicefrance.fr)

Philippe Merle

Trésorier : [philippe.merle@espritdeservicefrance.fr](mailto:philippe.merle@espritdeservicefrance.fr)