



Accueil et qualité de service : bibliographie thématique

Accueil en bibliothèque

CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services publics dans les bibliothèques*. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999 (cote 025.5 CAL 1999 ex. 1)

DIAMENT, Nic (dir). *Organiser l'accueil en bibliothèque*. Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, 1998 (cote 025.520 ORG ex. 1)

QUATREBARBES, Bertrand de. *Usagers ou clients : écoute, marketing et qualité dans les services publics*. Paris : Ed. d'Organisation, 1998 (cote 658.8 QUA)

Accueil en entreprise

MARÉCHAL, Lucienne. *L'entreprise accueillante*. Liège : Ed. des CCI de Wallonie, 2005 (cote 658.812 MAR)

CUDICIO, Catherine. *Soignez l'accueil dans votre entreprise : les règles d'or de l'accueil*. Paris : Ed. d'Organisation, 2004 (cote 658.812 CUD)

Service aux clients

HERMEL, Laurent. *L'accueil client*. Saint-Denis La Plaine : Afnor, 2004 (cote 658.812 HERd)

HERMEL, Laurent. *Améliorer l'accueil des clients*. Saint-Denis La Plaine : Afnor, 2003 (cote 658.812 HERc)

AFNOR. *Centre de relation et accueil client*. Saint-Denis La Plaine : Afnor, cop. 2004 (cote REF 658.812 ASSa)

Ce document ne peut pas être emprunté

AFNOR. *Les outils de satisfaction « clients »*. Paris : Afnor, 2001 (cote REF 658.812 ASS)

Ce document ne peut pas être emprunté

HOROVITZ, Jacques. *Sept secrets pour un service client performant / [Paris] : Les Echos éd., 2000 (cote 658.812 HOR)*

ROZÈS, Gilbert. *Service client, bonjour ! : comment l'accueil est une force stratégique*. Paris : Les Echos éd., 2001 (cote 658.812 ROZ)

La qualité dans les services

Commissariat à la réforme de l'Etat. *Développer la qualité du service : charte qualité et engagements dans les services publics*. Paris : La Documentation française, 1997 (cote 350 DEV)

BELLAÏCHE, Michel. *Les outils de l'ISO 9001 : la qualité de service*.

Saint-Denis La Plaine : Afnor, 2001 (cote 658.401 3 BEL)

NOYER, Didier. *Pour satisfaire nos clients : 12 leçons sur la qualité des services*. Paris : INSEP, 1998 (cote 658.812 NOYa)

HERMEL, Laurent, LOUYAT, Gérard. *La qualité de service*. Saint-Denis. La Plaine : Afnor, cop. 2005 (cote 658.812 HERf)

HERMEL, Laurent. *Qualité et engagements de service*. Saint-Denis La Plaine : Afnor, 2003 (cote 658.401 3 HER)