

---

## **SERVANTYS / SERVICE&SENS**

Informations générales

### **SIRET**

90982801400011

### **Adresse**

SERVANTYS / SERVICE&SENS

MELLAH

194 rue du Bourg

01480

MESSIMY-SUR-SAONE

France

---

---

## Tél

0472483748

<http://www.service-sens.com>

Présentation

## Activité détaillée

Accompagnement des transitions servicielles et numériques, des modèles économiques EFC, de la performance commerciale des solutions technologiques, des stratégies de croissance servicielles, de l'optimisation des organisations, de l'expérience clients 4.0.

Les entreprises, dans tous les secteurs de l'industrie, vivent une période de changement profonds. Se transformer, évoluer, s'adapter... implique des transitions organisationnelles, managériales et numériques. Et que chaque collaborateur devienne plus agile et plus centré sur les usages des clients.

> Un nouveau modèle économique orienté clients et source de croissance durable ? Référent en économie de la fonctionnalité et de coopération, j'ai accompagné des entreprises dans leur stratégie pour définir et déployer de nouveaux modèles économiques, avec une attention particulière sur la gestion du changement.

> Un SAV/Service Client avec une organisation performante et une culture Services ? J'ai audité et accompagné des dizaines d'entreprises, fabricants ou distributeurs d'équipements, pour rentabiliser et optimiser leur SAV en centre de profits (SABE).

> Des collaborateurs qui prennent soin de vos clients ? J'ai formé des centaines de collaborateurs (managers, techniciens, hot-liners, commerciaux...) pour les aider à faire évoluer leurs comportements.

> Des commerciaux plus performants, capables d'une relation sur le long terme tout en concluant plus de ventes ? J'ai formé et accompagné des dizaines de commerciaux à renforcer leurs capacités relationnelles et à structurer un processus commercial efficient.

> Des collaborateurs engagés, impliqués, responsables, créatifs dans la durée ? J'ai accompagné des entreprises vers de nouveaux modes de management, plus agiles et plus collaboratifs, en

---

travaillant autant la marque employeur que le partage des responsabilités et des résultats.

> Des offres percutantes de services innovants, portées par l'intégration de nouvelles technologies 4.0 ? J'ai accompagné des entreprises pour co-construire des offres, définir et implémenter des technologies (IoT, IA, Réalité Augmentée, 3D...) qui répondent réellement aux attentes des différents segments de clients.

Je serai ravi de vous proposer toute forme d'accompagnement et de formation de vos équipes.

Parallèlement, je suis professeur à BSB (Burgundy School of Business, Dijon), au CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers, Lyon) et à l'EMSE (Ecole des Mines de St Etienne).

Et président de l'AFSM (Association For Service Management) depuis 2009, vice-président des Pôles du Management de Lyon, président de la CPC AuRA (Chambre Professionnelle de Conseil AuRA), associé de Time For The Planet et co-fondateur des CRD (Les Citoyens pour le Renouvellement de la Démocratie).