

L'ORGANISATION FACE AUX TRANSFORMATIONS DE LA RELATION DE SERVICE

Sous la direction de Marie Benedetto-Meyer, Jérôme Cihuelo et Alexandre Largier
Edition : L'Harmattan
Dossiers : Sciences Humaines et Sociales
Janvier 2017
ISBN : 978-2-343-11075-2
194 pages
19

[style2; Présentation]

Cet ouvrage s’appuie sur des travaux récents issus de recherches doctorales consacrées à la question de la relation de service. Les recherches présentées éclairent sur la manière dont le modèle de la relation de service vient interpeller l’organisation dans ses processus et ses métiers. Les différentes contributions portent leur regard sur les cadres, les équipements et les modalités de traitement mis en œuvre par les entreprises dans leur relation avec leur clientèle. À ce titre, l’engagement de grandes organisations dans des projets de numérisation traduit une volonté d’étendre et/ou de redéfinir la relation de service.
Dans un contexte de dégradation de l’environnement socio-économique, l’ouvrage s’ attache également à questionner la relation de service à travers l’analyse de formes de vulnérabilité qu’elle produit. Différentes réponses organisationnelles élaborées par les organisations étudiées sont ainsi abordées. Elles pointent le déplacement des rôles entre les protagonistes de la relation de service et les effets de frottement autour des compétences attendues ou attribuées.