

L'Académie du Service lance les activités de la Fondation Service Lab, première fondation de recherche dédiée au management et marketing des services

Paris - L'Académie du Service annonce aujourd'hui le lancement des activités de la Fondation Service Lab, la première fondation de recherche appliquée en marketing et management des services. Elle aura pour vocation de nourrir la réflexion sur les modèles économiques et de fournir des éléments de décision sur les grands enjeux du service.

Placée sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation Service Lab entend aider à la valorisation des métiers de service au travers de travaux de recherche et d'actions de promotion au bénéfice de tous les acteurs du monde des services.



SOUS L'ÉGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

« Cette fondation fonctionnera comme un hub permettant de mettre en relation les meilleurs experts issus du monde académique avec une communauté de praticiens des entreprises. Si le service est un élément fort de différenciation, c'est une matière 'molle', par nature transdisciplinaire, complexe et soumise à de forts bouleversements technologiques. Il était indispensable de pouvoir mieux évaluer l'impact économique et social

de ces mutations pour les entreprises », souligne Jean-Jacques Gressier, PDG de l'Académie du Service, cabinet leader du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client. Il est également le président de cette toute nouvelle fondation.

Cinq thèmes prioritaires de recherche

La Fondation Service Lab espère ainsi pouvoir fédérer quelque 300 membres, experts, chercheurs et praticiens.

« Depuis dix ans, l'Académie du Service mène des travaux de recherche appliquée sur la culture de service qui ont donné lieu à la publication de multiples articles de recherche, de blogs et d'ouvrages. L'objectif de la fondation est de stimuler cette dynamique en créant la toute première plateforme de recherche et développement et d'innovation ouverte sur ce sujet en France », explique Benoît Meyronin, directeur R&D de l'Académie du Service et professeur à Grenoble Ecole de Management.

Les projets d'intérêt général s'inscriront dans cinq thèmes prioritaires de recherche : nouveaux modes de vie, transformation sectorielle et évolution des métiers, nouveaux modèles économiques, services et digital et, enfin, nouvelles pratiques managériales.

Un grand colloque annuel, les Talents de la relation clients

La Fondation Service Lab portera l'organisation du colloque annuel des Talents de la Relation Clients, dont la 9^e édition se tiendra le 25 septembre à Paris. Créé à l'origine par l'Académie du Service, ce cycle de conférences, réservé aux dirigeants et responsables d'entreprises, accueille depuis 2006 plus de 200 professionnels chaque année. Le thème 2015: « *Métamorphoses : les modes de vie qui font les nouveaux services* ».

La Fondation Service Lab apportera également un soutien à la réalisation de travaux de recherche scientifiques et appliqués à travers le financement d'équipes de recherche, des ateliers participatifs et un « Observatoire des Services », ainsi que par le biais de supports de partage et de diffusion des travaux : le magazine Cultures Services et une plateforme de partage des ressources, qui ouvrira fin 2015.

Des partenaires privés et une équipe de chercheurs émérites

Les donateurs sont des entreprises qui souhaitent promouvoir et approfondir la culture de service. Elles bénéficient de réduction fiscale et peuvent s'engager dans la gouvernance et l'animation de la Fondation.

ERDF est l'un des donateurs de la Fondation Service Lab. « *Pour ERDF, la Fondation Service Lab est l'opportunité d'ouvrir de nouvelles pistes et de positionner la question de la relation client véritablement au cœur des entreprises* », souligne Olivier Roland, directeur clients d'ERDF.

Les chercheurs, issus de laboratoires universitaires français et européens, composent un tiers de la gouvernance de la Fondation. Ils apporteront à la Fondation leur expertise et leur connaissance du tissu de la recherche publique.

A propos de L'Académie du Service

L'Académie du Service est le leader en France du conseil aux entreprises pour le développement de la culture du service et l'amélioration de la relation client. Le cabinet développe des expertises en marketing des services, en management et en pédagogies comportementales, et mène une activité de recherche appliquée sur le service en propre et par le biais de sa Fondation Service Lab. Son offre aux entreprises repose sur quatre piliers : le conseil en stratégie de service, la formation aux comportements de management et de relation client, la conduite de projets opérationnels visant à renforcer la culture de service et la qualité de la relation client, ainsi que l'accompagnement à la création ou à la transformation d'universités d'entreprise. Fondé en 2004, le cabinet compte plus de 250 références prestigieuses en France et à l'international, dans tous les secteurs d'activité.

En savoir plus : academieduservice.com

Le blog : blog-cultures-services.com

Suivez-nous sur Twitter : @academieservice

Contacts Presse :

Fondation Service Lab

Claire Bonniol, Secrétaire générale

M : 06 19 99 42 21

claire.bonniol@fondationservicelab.com

Bridge Communication

Francis Temman, relations médias

01 44 71 35 21 / 06 50 92 21 56

francis.temman@bridge-communication.com