

Usagers ou clients ?

Titre(s) : Usagers ou clients ? [Texte imprimé] : écoute, marketing et qualité dans les services publics / Bertrand de Quatrebarbes ; préf. de Claude Gruson,...

Auteur(s) : Quatrebarbes, Bertrand de

Autre(s) responsabilité(s) : GRUSON, Claude (Préfacier)

Mention d'édition : 2e éd. rev. et augm.

Editeur, producteur : Paris : les Ed. d'Organisation, 1998
(Paris; Impr. Jouve)

Description matérielle : 391 p. : graph. ; 24 cm

Collection : Collection Service public

ISBN : 2-7081-2189-8

Appartient à la collection : Collection Service public 1257-9610 1998

Autres classifications : OUVR

Classification décimale Dewey : 352.3

Note(s) : Bibliogr., 2 p.

Résumé ou extrait : Comment les services publics doivent-ils prendre en compte leurs usagers, connaître leurs clients tout en conservant leur propre identité ?

Sujet(s) : MANAGEMENT
ENTREPRISE PUBLIQUE

Sujet - Nom commun : Services publics -- France -- Gestion
Marketing public -- France