



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Projet "Les compétences relationnelles comme outil de créativité dans les zones rurales" 2020-1-FR01-KA204-079841



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



ORIENTATION DU SERVICE



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Nom du module

Orientation vers le service

Objectif principal du module

L'objectif principal de ce module est d'aider les individus à comprendre l'orientation service, l'importance de l'orientation service, l'orientation service organisationnelle et les bases de l'architecture orientée service (SOA).

Objectifs du module

Comprendre la pertinence et l'importance de l'orientation vers le service
Comprendre l'orientation organisationnelle du service
Apprendre les bases de l'architecture orientée services (SOA).



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



➤➤➤ Le sens du service est la capacité et le désir d'anticiper, de reconnaître et de satisfaire les besoins des autres, parfois même avant que ces besoins ne soient exprimés.





Qu'est-ce que l'orientation vers le service ?

"L'orientation vers le service a d'abord été décrite par les chercheurs Saxe et Weirtz comme étant liée à un souci des autres - elle est devenue un ensemble d'attitudes et de comportements qui affectent la qualité de l'interaction" entre le personnel de l'organisation et ses clients (Hogan et al., 1984). Cette définition a ensuite été élargie pour inclure "une volonté de traiter les collègues et les clients avec courtoisie, considération et tact", combinée à la capacité de percevoir les besoins d'un client et de communiquer efficacement (Rosse, Miller et Barnes, 1991)."





Qu'est-ce que l'orientation vers le service ?

Les bonnes compétences en matière d'orientation vers le service signifient que les personnes qui sont orientées vers le service anticipent, reconnaissent et répondent aux besoins des autres, non seulement des clients mais aussi d'autres personnes, comme les collègues, les responsables, les stagiaires, etc.

Grâce aux compétences en matière d'orientation vers le service, les gens sont plus susceptibles de ressentir de l'empathie, de la compassion et de la gentillesse envers les personnes qui les entourent.

Les compétences en matière d'orientation vers le service, c'est-à-dire la serviabilité, la prévenance, la considération et la coopération des employés, sont un facteur important de réussite et peuvent avoir un impact sur la réputation de l'entreprise toute entière en matière de service à la clientèle.

L'orientation vers le marché et le service décrit la manière dont le marketing est réalisé.



Qu'est-ce que le service ?



Le service est un autre domaine qui fait l'objet de nombreuses définitions différentes. D'un point de vue économique, selon Murdick (1990), le service désigne "les activités économiques qui produisent des améliorations de temps, de lieu, de forme ou psychologiques."



Du point de vue du marketing, Kotler et al. (1991) affirment que le service est "tout acte ou toute performance qu'une partie peut offrir à une autre, qui est essentiellement intangible et n'entraîne pas la propriété de quoi que ce soit." L'intangibilité rend le service beaucoup plus difficile à évaluer que les mesures de la qualité des produits. En bref, le service diffère des biens en ce sens que les biens sont produits, vendus puis consommés, alors que les services sont d'abord vendus, puis produits et consommés.



➤➤➤ écouter les clients afin de mieux
comprendre leurs besoins

➤➤➤ Développer les relations avec les
clients actuels et futurs

➤➤➤ Comprendre les droits du client et
travailler pour les protéger

➤➤➤ S'engager de manière proactive auprès
des clients pour comprendre leurs
besoins futurs.

➤➤➤ L'expérience client est prioritaire sur le profit.



➤➤➤ Comprendre les services et produits
disponibles et faire des
recommandations

➤➤➤ Effectuer toutes les démarches
nécessaires pour améliorer
l'expérience client

➤➤➤ Poursuivre le développement de certaines
compétences pour mieux aider les clients

➤➤➤ Communiquer avec les clients de manière
à répondre à leurs besoins.



Pourquoi l'orientation vers le service est-elle importante ?

- L'orientation vers le service est basée sur la conception et la fourniture du meilleur service aux clients avec la meilleure attitude et le meilleur comportement envers toutes les personnes impliquées dans le processus.





Pourquoi l'orientation vers le service est-elle importante ?

➤ ➤ ➤ **Un produit de service doit être bien fourni dès la première fois, et il n'y a pas de place pour l'échec car la production de services a lieu lors de l'interaction avec les clients. La qualité de l'interaction dans la rencontre avec le service, et les expériences de service des clients, conduisent à la fidélisation des clients, et sont très souvent traitées comme les facteurs clés d'une entreprise prospère.**



Pourquoi l'orientation vers le service est-elle importante ?

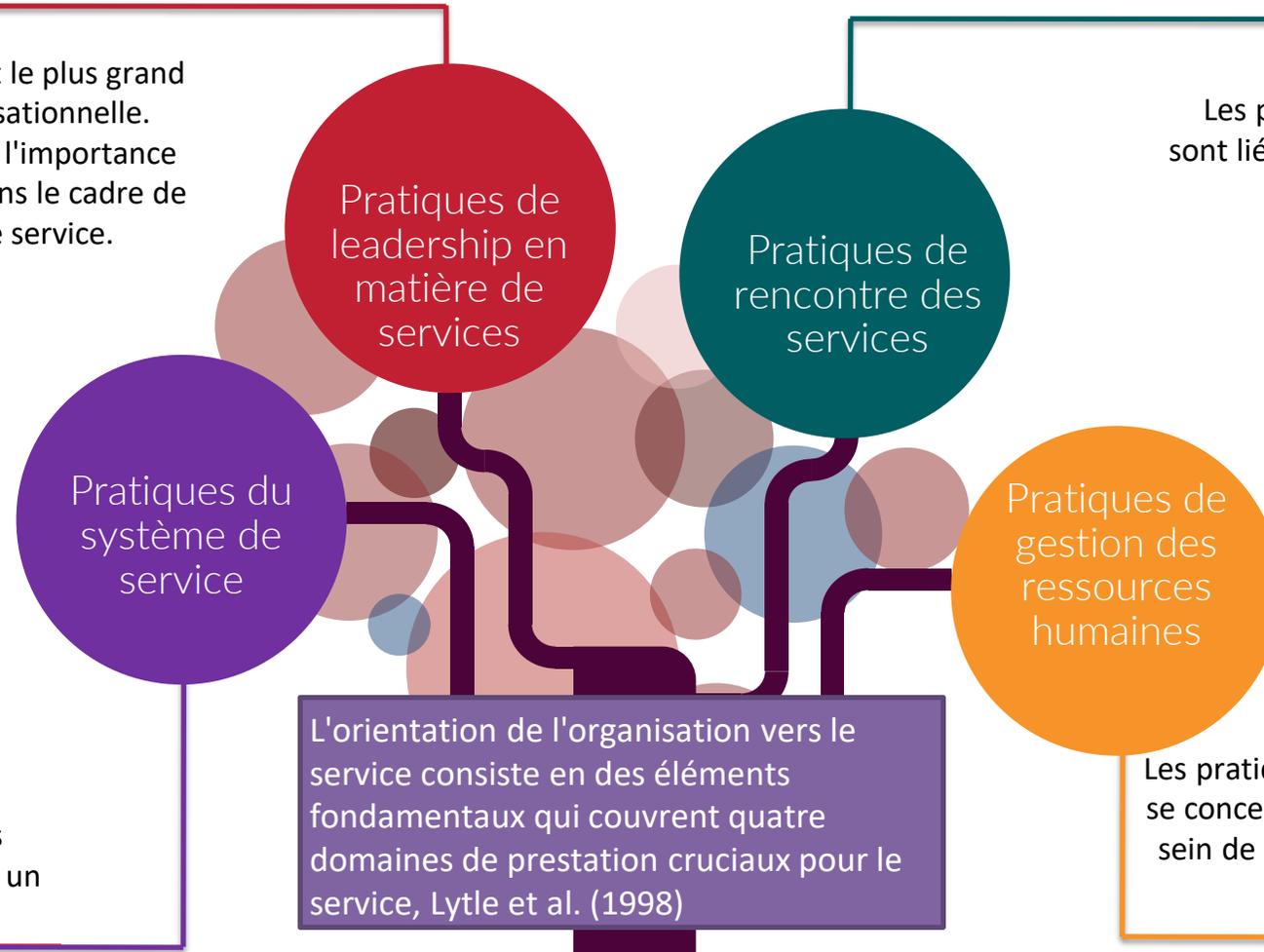
- Parasuraman et al. (1988) ont proposé que les clients perçoivent la qualité par les qualités qui apparaissent dans un organisme de services. Selon les auteurs, la qualité perçue par les clients dépend de la boucle d'information qui passe par une organisation et qui nous renseigne sur les attentes réelles des clients. Quatre aspects influencent la perception de la qualité par les clients.
1. Le première concerne la perception qu'ont les managers de ce que les clients attendent des services.
 2. Le second est contenue dans le cahier des charges préparé par les gestionnaires.
 3. Le troisième concerne la manière dont les spécifications sont fournies aux clients, et
 4. Le dernier apparaît dans les communications externes et donne des informations sur la qualité du service qu'une entreprise propose de fournir.



Orientation du service organisationnel.

Les pratiques de leadership ont le plus grand impact sur la croissance organisationnelle. Lytle et al. (1998) mentionnent l'importance réelle des leaders serviteurs dans le cadre de l'orientation structurelle vers le service.

Les pratiques de rencontre avec le service sont liées aux relations avec les clients et les employés.



Tous les services fournis aux clients existent dans, et sont produits par, un système.

Les pratiques de gestion des ressources humaines se concentrent sur le traitement des employés au sein de l'organisation, et c'est un élément crucial pour le traitement des clients.



Architecture orientée services - SOA



L'architecture orientée services (SOA) est un système architectural qui prend en charge l'orientation services. L'orientation vers les services est une façon de penser en termes de services et de développement basé sur les services et les résultats des services.

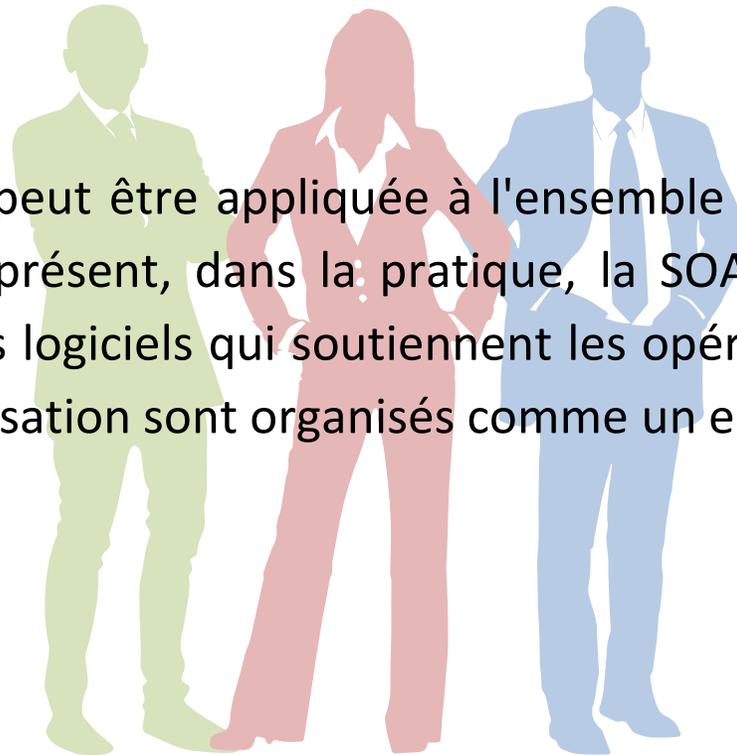
Un service :

- Il s'agit d'une représentation logique d'une activité commerciale reproductible dont le résultat est spécifié (par exemple, vérifier le crédit d'un client, fournir des données météorologiques, consolider les rapports de forage).
- est autonome
- Peut être composé d'autres services
- est une "boîte noire" pour les consommateurs du service



Architecture orientée services - SOA

- L'architecture orientée services peut être appliquée à l'ensemble de l'architecture de l'entreprise ou de l'organisation, mais jusqu'à présent, dans la pratique, la SOA est le plus souvent utilisée pour l'intégration et l'organisation des logiciels qui soutiennent les opérations de l'organisation. Avec cette approche, les logiciels de l'organisation sont organisés comme un ensemble de services logiciels.





Architecture orientée services - SOA

- Le principe de l'orientation vers les services peut s'appliquer à l'ensemble de l'architecture d'entreprise, mais il est le plus souvent appliqué à l'organisation des logiciels qui soutiennent les opérations commerciales de l'entreprise.
- Avec l'architecture orientée services (SOA), ce logiciel est organisé comme un ensemble de services logiciels soutenus par une infrastructure qui dirige et améliore le flux d'informations au sein de l'organisation, des clients et des partenaires et organisations externes.





Architecture orientée services - SOA

➤ Le service est le concept essentiel de la SOA, mais il ne s'agit pas à l'origine d'un concept technique. L'idée d'un logiciel de service provient à l'origine du concept de service. Le service est une activité réalisée par une personne ou un groupe au profit d'une autre personne ou d'un autre groupe et ce concept a été établi comme un service logiciel également.

➤ Un service logiciel est exécuté par un programme logiciel. Il produit des effets qui ont une valeur pour les personnes ou les organisations qui sont ses consommateurs. Il a un fournisseur - une personne ou une organisation qui prend la responsabilité d'exécuter le programme pour produire ces effets. Et il existe un contrat implicite ou explicite entre le fournisseur et les consommateurs selon lequel le programme produira les effets que les consommateurs attendent.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



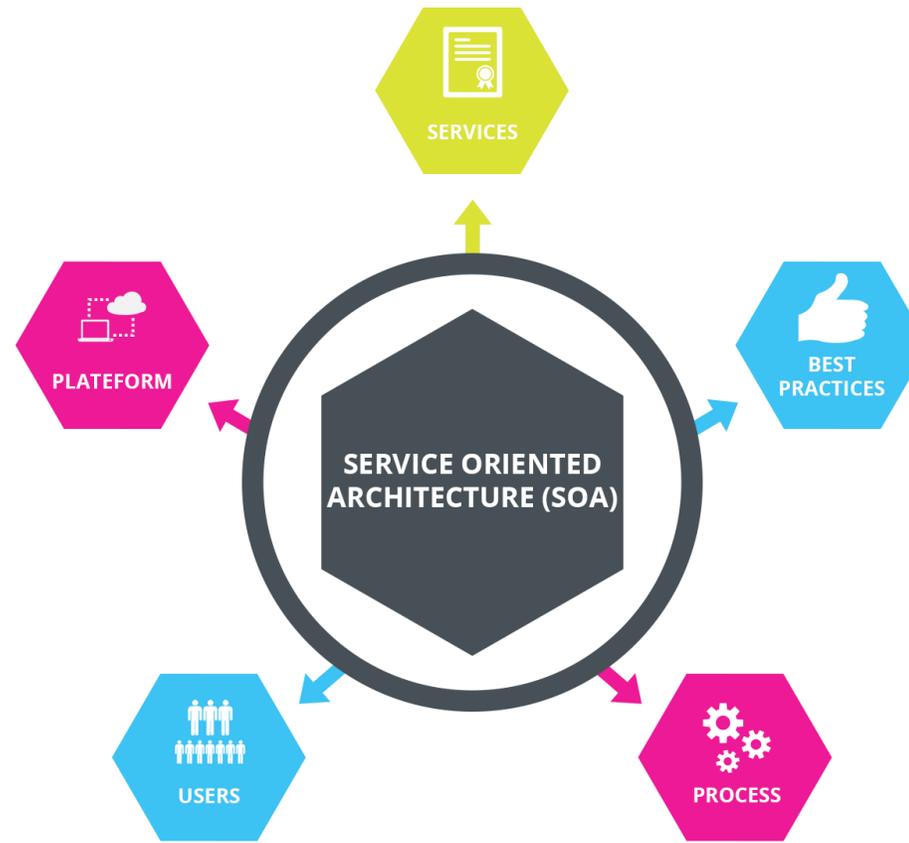
Architecture orientée services - SOA



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



Architecture orientée services - SOA





Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



"Il faut des mois pour trouver un client...
quelques secondes pour le perdre."
Vince Lombardi



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Testez vos connaissances !

1. Le sens du service est la capacité et le désir d'anticiper, de reconnaître et de satisfaire les besoins des autres, parfois même avant que ces besoins ne soient exprimés.

- a) Vrai
- b) Faux

2. Les compétences en matière d'orientation vers le service, c'est-à-dire la serviabilité, la prévenance, la considération et la coopération des employés, ne sont pas un facteur important de réussite et peuvent avoir un impact sur la réputation de l'ensemble de l'entreprise en matière de service à la clientèle.

- a) Vrai
- b) Faux



3. Par combien de lacunes les clients perçoivent-ils la qualité dans l'organisation des services, proposée par Parasuraman et al. (1988) ?

- a) 6
- b) 3
- c) 4

4. Combien d'éléments fondamentaux composent l'orientation organisationnelle du service ?

- a) 3
- b) 4
- c) 5

5. L'architecture orientée services (SOA) est un style architectural qui prend en charge l'orientation services.

- a) Véritable
- b) Faux



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Réponses :

1. A
2. B
3. C
4. B
5. A



Références

1. Gheysari, Hamed & Rasli, Amran & Hadi, Mir & Jamshidi, Mir Hadi & Roghanian, Parastoo & Haghkhah, Azam. (2012). Favoriser la culture de l'orientation marché et de l'orientation service dans l'industrie bancaire. Journal of Basic and Applied Scientific Research www.textroad.com. 2. 12617-12625.
2. Orienté service client : Définition et caractéristiques, Indeed Editorial Team. 5 août 2021. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/customer-service-oriented>
3. Urban, Wieslaw. (2012). L'orientation du service organisationnel comme prédicateur de qualité dans les services. 10.5772/37500.
4. <https://medium.com/@SoftwareDevelopmentCommunity/what-is-service-oriented-architecture-fa894d11a7ec>
5. Lytle, R. S., Hom, P. W. et Mokwa, M. P. (1998). SERV*OR : A Managerial Measure of Organizational Service-Orientation. Journal of Retailing, 74(4), 455-489.
6. Édition 7 du SOA Source Book. Edition 1, publiée par Van Haren, avril 2009. https://www.opengroup.org/soa/source-book/soa/p1.htm#soa_definition



Cofinancé par le
programme Erasmus+
de l'Union européenne



Projet "Les compétences relationnelles comme outil de créativité dans les zones rurales"

2020-1-FR01-KA204-079841



Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. La Commission européenne et l'Agence Nationale Française ne peuvent être tenues responsables de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.