

---

[Imprimer](#)

Image

**Laurent MELLAH**

Entreprise

---

Adresse

SERVANTYS / SERVICE&SENS  
Laurent MELLAH  
194 rue du Bourg  
01480 MESSIMY-SUR-SAONE  
France

[@contact](#)

**@about\_me\_label**

A propos

*Version française :*

Les entreprises et les organisations publiques vivent une période de changement profonds. Se

---

---

transformer, évoluer, s'adapter... implique que chaque collaborateur devienne plus agile et plus centré sur les usages des clients.

Fondateur de Service&Sens en 2012, j'accompagne les entreprises et les organisations dans leur **transformation servicielle, relationnelle, digitale et managériale** :

> Un nouveau modèle économique orienté clients et source de croissance durable ? **Référent en économie de la fonctionnalité et de coopération (EFC)**, 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 profit (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).

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).

*English version:*

**Technology Service Management Consultant, Trainer and Speaker**

A **customer experience advisor and workshop facilitator** that has been growing and developing customer-focused large and small businesses for over 25 years to advanced field service & customer

---

service excellence in the world's most challenging industries!

I've worked with organisations to help them engage with their customers, **improve their customer experience and deliver better service**. Let say that I'm a huge fan of organisations that want to do great things for their customers and their employees and I'm a helper to many wanting to achieve their own level of greatness.

For more than a decade, I have been helping **field service organizations make sense of industry hyperbole and emerging trends to determine how to strategically transform their businesses through more effective processes, more engaged people, and the latest technologies**.

I am a results-driven consultant and trainer, striving for excellence, using a variety of tools and methodologies, combined with expertise in customer relationship and profit center management, and I have proven capabilities in communications, analytical and quantitative abilities as well as well-trying listening skills.

My consulting missions consist in identifying gaps in **service offerings, service processes, service innovation management, making recommendations for next generation solutions (products+services) based on customer need understanding and market data, and formulating, implementing business development plans**.

I'm also a lover of simplicity and advocate of the human touch with a bit of really useful technology thrown in.

I am also lecturer on HR Management at BSB (Burgundy School of Business, Dijon, France), and on Sales & Services at the CNAM (Conservatoire national des arts et métiers, Lyon, France) and Service Economy Models at EMSE (Ecole des Mines, St Etienne, France).

I really enjoy service innovation, high technologies, customer service management and creative solutions that help to improve customer loyalty and performances within the industry/technology fields.

I am president of the AFSM France (Association For Service Management), and VP of several Management or Consulting associations. I am also associated at Time For The Planet.

Specialties:

High Technologies (machine vision, industrial equipments, artificial intelligence, 3D modelling, service software), International Background, Marketing & Business Development, Aftersales Efficiency, Field Service Management, Customer Care, Service Outsourcing, Functional & Sustainable Economy, Digital Servitization, IoT & AI Aftermarket.

**@suggestion\_users\_block\_title**

---

