
[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
