

## Ouvrages et recueils – Management/ Stratégie: AFNOR Editions présente les sorties du mois

*AFNOR Editions, filiale du Groupe Afnor, publie des ouvrages d'experts reconnus ainsi que des CD qui réunissent un ensemble de normes et réglementations sur des thématiques sectorielles ou d'actualité : qualité, efficacité professionnelle, management, environnement... Tous les sujets de la vie économique sont abordés.*

*Opérateur international de services, le Groupe AFNOR est organisé autour de 4 domaines de compétences : normalisation, certification, éditions et formation.*

**Tous ces ouvrages sont disponibles  
sur [www.boutique-livres.afnor.org](http://www.boutique-livres.afnor.org)**

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## Management, qualité et innovation

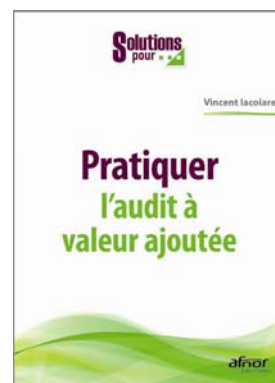
### Pratiquez l'audit à valeur ajoutée

*Vincent Iacolare*

Cet ouvrage aborde l'audit sous l'angle principal de l'apport de valeur ajoutée. Il permet de comprendre en quoi l'audit à valeur ajoutée diffère de l'audit tel que chacun d'entre nous le pratique au quotidien. Et pour faciliter la compréhension, l'assimilation et la mise en œuvre, chaque chapitre est complété de recommandations pratico-pratiques.

L'approche choisie par l'auteur est basée sur des retours d'expériences terrain, des outils et méthodes variés et adaptés à chaque situation.

*Vincent Iacolare est concepteur et animateur de trois stages AFNOR sur l'audit. Il a 22 ans d'expérience en accompagnement de sociétés, système de management intégré, organisation, système d'information, capitalisation et transfert...*



Réf. : 346 52 29  
ISBN : 978-2-12-465229-7  
200 pages  
24,64 € HT – 26,00 € TTC

### Contrôle interne

#### Des chiffres porteurs de sens !

*Jacques Walter et Philippe Noirot*

Pour tout ceux qui sont en quête de chiffres porteurs de sens, d'une réelle aide à la décision, de tableaux de bord plus simples et plus percutants...il y a cet ouvrage. Les auteurs proposent ici une démarche méthodologique novatrice, reposant sur l'analyse des risques, pour définir et utiliser des tableaux de bord pertinents. Des indicateurs adaptés, des exemples concrets de tableaux de bord, des outils connus comme le balanced scorecard, sont les ingrédients qui composent la recette de ce livre.

*Jacques Walter, consultant expert en contrôle est impliqué dans la gestion de grands projets transverses, notamment le management et l'audit des processus, la mise en conformité Sarbanes Oxley et le contrôle interne.*

*Philippe Noirot est risk-manager et responsable du contrôle interne au sein d'un groupe international. La promulgation des lois de sécurité financières lui a permis de développer ses expertises dans la gestion du risque, le contrôle interne et la lutte anti-fraude.*



Réf. : 346 52 35  
ISBN : 978-2-12-465235-8  
200 pages  
33,18 € HT – 35,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## Le grand livre de la qualité

Roger Ernoul

Depuis les années 50, la qualité est au cœur des systèmes de management des entreprises. De la qualité totale à l'assurance qualité, d'ISO 9001 au système de management intégré, le dirigeant et le responsable qualité ont parfois un peu de mal à retrouver leurs priorités.

Cet ouvrage va les aider à prendre le recul suffisant, à mieux maîtriser les outils et les méthodes, à se construire une véritable « culture qualité ».

*Roger Ernoul, ingénieur SupElec, est aujourd'hui consultant dans le domaine du management de la qualité. Il a exercé des fonctions de responsabilité et de direction chez Philips (production, conception, achats, planification stratégique, logistique, qualité).*



Réf. : 346 52 32  
ISBN : 978-2-12-465232-7  
448 pages  
61,61€ HT – 65€ TTC

## Optimiser le pilotage de vos processus avec la méthode SOCLE

Olec Kovalevsky

Trois caractéristiques principales distinguent SOCLE® (Système d'Organisation par la Cohérence, la Lisibilité et l'Efficacité) des autres méthodes d'amélioration des processus :

- la méthode combine et intègre des approches souvent distinctes en entreprise : processus, gestion des compétences et déploiements des objectifs
- la méthode et les outils sont concrets, ils sont d'ores et déjà appliqués dans plusieurs entreprises, dont trois témoignent dans ce livre. Ils sont également conçus pour être enrichis et adaptés
- enfin, SOCLE® intègre plusieurs langages : celui des directions, celui de l'encadrement et celui des opérationnels.

SOCLE® va permettre aux dirigeants, aux responsables de systèmes de management, aux cadres de gagner un temps précieux dans l'appropriation collective d'outils de management simples et efficaces.

*Olec Kovalevsky, ingénieur de formation, est consultant et formateur. Il est le fondateur du cabinet Avantage Qualité (Rouen).*



Réf. : 346 52 33  
ISBN : 978-2-12-465233-4  
120 pages  
22,75 € HT – 24,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

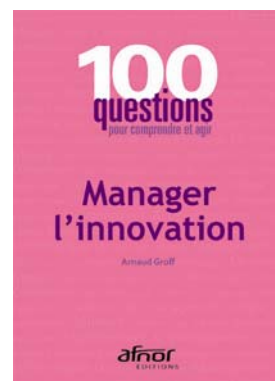
Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## Manager l'innovation

Arnaud Groff

Résolument opérationnel grâce aux outils et méthodes, ce livre aborde au mieux l'innovation ; des fondamentaux à l'organisation en passant par le management, sans oublier l'environnement. En scrutant l'innovation sous tous ses aspects (humain, technique, créatif, prospectif, organisationnel), cet ouvrage aide le lecteur à franchir le pas pour passer de l'idée au résultat concret.

*Arnaud Groff est docteur de l'Ecole Nationale Supérieure des Arts et Métiers, expert en innovation industrielle et en management stratégique de la créativité.*



Réf. : 346 52 15  
ISBN : 978-2-12-465215-0  
184 pages  
21,80 €HT – 23,00 €TTC

## Ingénierie et qualité du logiciel et des systèmes – recueil de normes

Cycle de vie, qualité, gestion des risques, management de projet, maintenance, évaluation des processus, tous les éléments essentiels sont rassemblés dans ce recueil.

Ce dernier réunit l'ensemble des normes de ce domaine dont la quasi-totalité a été élaborée en partenariat avec l'ISO par la Commission Electrotechnique Internationale (CEI/IEC). On y trouve :

- la documentation
- le cycle de vie et qualité des produits logiciels
- la maintenance du cycle de vie et management de projet
- l'évaluation des processus



Réf. : 323 61 51 CD  
ISBN : 978-2-12-236151-1  
CD-ROM  
426,00 €HT – 509,50 €TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## Management des achats et approvisionnements – recueil de normes

Cette nouvelle édition de « Management des achats et approvisionnements » a été conçue pour permettre à tous les responsables d'achats en entreprise de maîtriser tous les aspects de ce domaine. On y trouve ainsi :

- les normes concernant :
  - la qualité avec notamment la norme NF EN ISO 9004:2009
  - les achats avec le FD X50-135 de décembre 2009 qui prend en compte l'intégration des enjeux du développement durable dans la fonction achats
  - l'expression du besoin
  - les relations clients-fournisseurs
  - le management environnemental, le développement durable et le commerce équitable
- des informations relatives au marquage CE et la certification de produits :
  - la marque NF pour les produits industriels et de consommation
  - les autres marques de certification
  - le marquage CE
  - les labels écologiques (NF Environnement, écolabel européen)
- des informations relatives à la certification des systèmes



Réf. : 321 51 51 CD  
ISBN : 978-2-12-215141-9  
CD-ROM  
233,00 € HT – 278,67 € TTC

## Dictionnaire de management de projet

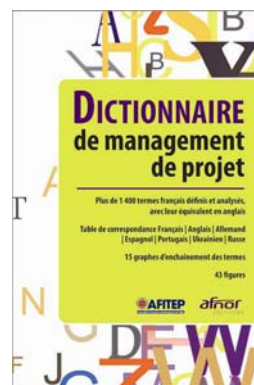
*AFITEP*

Le management de projet a connu ces dernières années d'importantes évolutions, tant dans le champ d'application que dans les méthodes et les pratiques. Il était donc indispensable de revoir la terminologie existante, de la mettre en conformité avec les textes normatifs en vigueur et les documents de référence en management de projet, tant sur le plan national qu'international.

C'est chose faite avec la toute nouvelle édition de ce classique du management de projet :

- 1400 termes analysés et définis, avec leur équivalent en anglais
- Un tableau de correspondance multilingue enrichi (français, anglais, allemand, espagnol, portugais, ukrainien, russe)
- Une adaptation aux évolutions récentes du management, aux textes normatifs et réglementaires
- La prise en compte de nouvelles thématiques

*L'AFITEP, Association francophone de management de projet, a été créée en 1982. Elle rassemble un millier de professionnels du management de projet, praticiens, consultants, formateurs, enseignants, chercheurs et étudiants.*



Réf. : 348 43 51  
ISBN : 978-2-12-484351-0  
450 pages  
61,61€ HT – 65€ TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## **Vous avez dit Supply Chain** **Les fondamentaux de votre performance**

*Laurent Gonzalez*

*Préface de Cathy Polge, rédactrice en chef de « Supply Chain magazine »*

Ce livre fournit des réponses mitonnées « aux petits oignons » avec un tableau synthétique de ce qu'est la Supply Chain, les évolutions à suivre et à connaître et des conseils précieux.

Mais l'outil miracle n'existe pas. Pour améliorer et optimiser la performance d'une Supply Chain Management, il faut en maîtriser les fondamentaux. C'est précisément le propos de cet ouvrage !

*Laurent Gonzalez possède une quinzaine d'années d'expérience en Supply Chain pour des multinationales de l'agroalimentaire et de produits grande consommation en Europe. Il est aussi conseil dans des secteurs d'industrie comme la métallurgie, l'électronique...pour des PME et des grands groupes. En plus de former les entreprises, il publie des articles sur la Supply Chain et participe à des conférences en Europe.*



Réf. : 346 52 31  
ISBN : 978-2-12-465231-0  
88 pages  
23,70 €HT – 25,00 € TTC

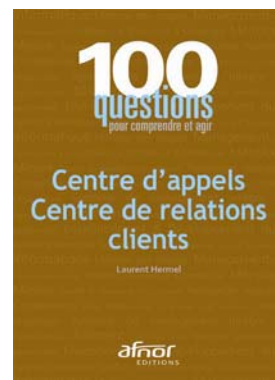
## **Stratégie**

### **Centre d'appels – Centre de relation client**

*Laurent Hermel*

Conquérir le client, le fidéliser, réduire les coûts, augmenter le chiffre d'affaires, tels sont les quatre objectifs cruciaux d'un centre d'appels, de plus en plus appelé centre de relation client (CRC). Cet ouvrage pourra répondre aux questions que se posent les personnes qui ont en projet de créer un CRC, ou encore celles en charge d'élaborer une stratégie de développement d'un CRC.

*Laurent Hermel, diplômé de HEC, maîtrise ès sciences, licencié en sciences économiques, est conseiller de direction et spécialiste en stratégie de développement. Il est l'auteur aux éditions AFNOR de Stratégie de gestion des réclamations clients qui a obtenu le prix du livre « Qualité et Performance ».*



Réf. : 346 52 27  
ISBN : 978-2-12-465227-3  
158 pages  
20,85 €HT – 22,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## **Organiser sa démarche commerciale Le couteau suisse de l'action commerciale**

*Jean-Marc Gandy et Jérôme Léau*

Ceci est le premier ouvrage conçu comme un recueil de documents pratiques pour les entreprises qui souhaitent organiser et structurer leur démarche commerciale. Les auteurs ont collecté et adapté des dizaines de supports, de modèles-types, de check-list. Ces documents sont tous issus de l'observation des meilleures pratiques en entreprise. En complément de l'ouvrage, plusieurs outils et documents sont téléchargeables.

*Jean-Marc Gandy et Jérôme Léau, eux-mêmes commerciaux, puis fondateurs de leur propre société, NOVASUN, accompagnent depuis plus de 20 ans les entreprises dans leur développement commercial. Leur credo : la performance commerciale n'est pas réservée à une petite élite d'entreprises. L'un des grands secrets réside dans l'organisation méthodique de démarche vers le client.*



Réf. : 346 52 26  
ISBN : 978-2-12-465226-6  
160 pages  
18,96 € HT – 20,00 € TTC

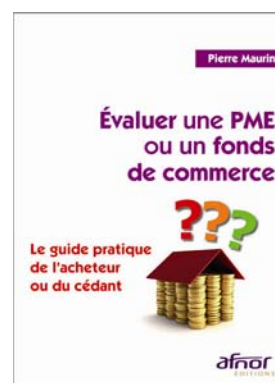
## **Evaluer une PME ou un fonds de commerce Le guide pratique de l'acheteur ou du cédant**

*Pierre Maurin*

Cet ouvrage, unique en son genre, va prouver à tout cédant ou repreneur qu'évaluer une entreprise ou un fonds de commerce n'est pas aussi complexe que l'on pense. Les forces de ce livre :

- un langage simple
- des calculs simplifiés
- des remarques mettant l'accent sur des points techniques incontournables
- des conclusions à chaque fin de chapitre qui rappellent au lecteur les principes essentiels à retenir.

*Pierre Maurin est consultant en contrôle de gestion pour les PME et TPS depuis septembre 2004. Il a déjà publié : les 5 clés d'une gestion financière efficace en 2006, Petites entreprises améliorez votre rentabilité – Méthode et outils de calcul des prix de revient, éditions afnor, 2007 ; le business plan en clair, éditions ellipses, 2008, Contrôle de gestion facile – guide à l'usage des PME.*



Réf. : 346 52 34  
ISBN : 978-2-12-465234-1  
112 pages  
19,91 € HT – 21,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)

## Bien communiquer avec vos interlocuteurs chinois

Marc Meynard

Préface de Mme Anne-Marie Idrac, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce extérieur

Dans ce guide très pratique, Marc Meynard accompagne le lecteur dans la grande aventure et lui fait bénéficier de toute son expérience. Avec lui, on apprend à :

- tenir compte des piliers de la culture chinoise qui exercent un impact considérable sur les affaires : l'harmonie, l'approche du temps..
- connaître et respecter les différentes pour mieux en tirer parti
- aller au-delà des mots et interpréter le langage indirect
- faire appel à des leviers culturels locaux
- traiter les erreurs dans le monde de l'entreprise...

### Marc Meynard

Entre son premier voyage en Chine en 1984 et la publication de ce livre, l'auteur a, entre autres, appris le mandarin à Tai Pei, lancé une joint venture en Chine où il a vécu 10 ans, créé une société de conseil et de formation pour aider les professionnels à travailler avec la Chine. Il intervient auprès d'entreprises et d'établissements d'enseignement supérieur.



Réf. : 346 52 36  
ISBN : 978-2-12-465236-5  
154 pages  
15,17 € HT – 16,00 € TTC

Contacts presse Groupe AFNOR:

**Pour toute demande de visuel ou d'interview d'un auteur**

Sophie Merle : 01 41 62 85 55 - [presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org) - Danièle Klein : 06 76 73 66 20 - [kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)