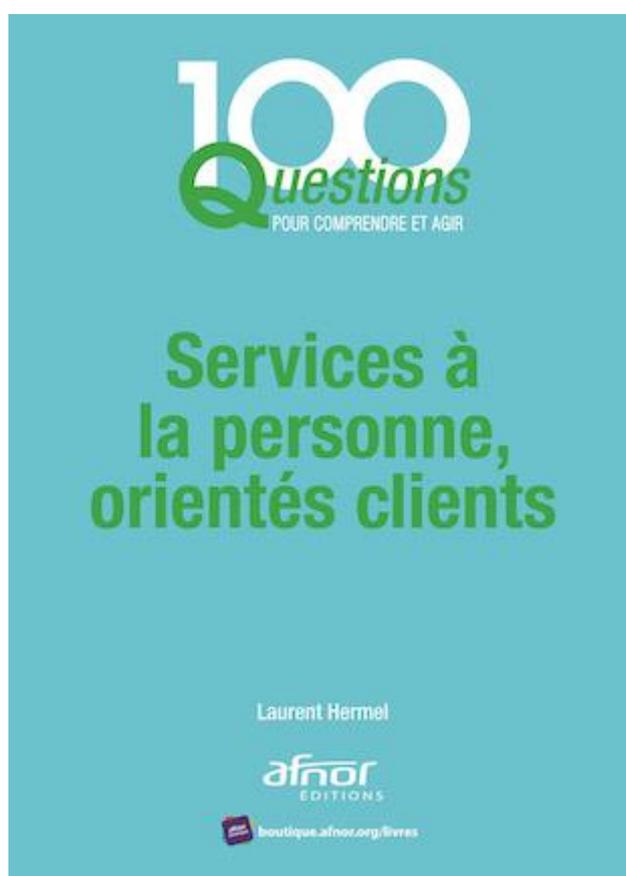


Communiqué de presse - 10 novembre 2020

Nouveau livre



**Services à la personne – Management - RH**

**AFNOR Éditions publie LE guide pratique  
pour les créateurs de structures de services à la personne**

**Alors que la crise sanitaire souligne l'importance de la proximité, les services à la personne connaissent une forte demande depuis quinze ans. Maintien des personnes âgées à domicile, besoin de garde d'enfants et de soutien scolaire, demande d'entretien ou de travaux à la maison... autant de raisons et d'opportunités expliquant la multiplication des structures dédiées. Ce guide inédit répond aux 100 questions que toute personne souhaitant créer ou développer une structure de services à la personne doit se poser.**

Spécialiste du domaine, l'auteur aborde les huit chapitres clés pour comprendre, utiliser et mettre en œuvre les services à la personne, orientés clients :

- Qui délivre les services à la personne en France ?
- Qui consomme quoi en prestations de services à la personne ?
- Qu'est-ce que le chèque emploi-service universel (ou CESU) ?
- Comment développer et déployer une offre de services à la personne ?
- Comment fixer le prix d'une offre de services à la personne ?
- Quels sont les principales qualités du personnel à rechercher ? Comment les motiver ?
- Quels sont les moyens à mettre en œuvre pour améliorer la satisfaction des clients et bénéficiaires des services à la personne ?

Traitées de façon synthétique, les réponses vont à l'essentiel. Elles permettent à toute personne intéressée ou concernée par le domaine des services à la personne d'avoir une vision globale du secteur et de l'activité et de disposer de toutes les informations pratiques indispensables (texte de loi fondateur, liste des fédérations professionnelles, fonctionnement du CESU...).

L'ouvrage met également l'accent sur le rôle clé des RH dans les prestations et propose de nombreux conseils dans la commercialisation ou le pilotage d'offres de service de services à la personne.

Un guide inédit qui constitue un véritable « mode d'emploi » pratique des services à la personne.

## **L'auteur**

**Laurent Hermel**, diplômé de HEC, maîtrise ès sciences, licencié en sciences économiques, après une carrière dans le marketing bancaire et le marketing des réseaux de distribution, a poursuivi sa carrière dans le domaine de la formation et du conseil en stratégie de développement. Il a animé régulièrement des séminaires sur la qualité de service et différents domaines du marketing. Il est l'auteur de plusieurs ouvrages et articles sur le marketing, la qualité de service, la communication directe, le *lobbying* institutionnel et Internet. Il a participé à plusieurs commissions de normalisation d'AFNOR concernant la relation de service et l'accueil, la métrologie de l'attendu et du perçu, la veille stratégique. Laurent Hermel a été le co-animateur, pendant plusieurs années, du club d'échanges professionnels sur le marketing *management* des services au sein de l'Adetem (Association nationale des professionnels du marketing)

> ISBN : 978-2-12-465752-0 – 240 pages – 21,80 € HT  
> Parution : octobre 2020  
> [Accéder à la boutique en ligne](#)

Pour toute question, recevoir les livres en PDF ou imprimés, échanger avec un auteur :

**Contact presse AFNOR Editions : Olivier Cots - +33 1 46 05 82 59 - +33 6 85 41 48 32 - [ocots@aricom.fr](mailto:ocots@aricom.fr)**

## **A propos d'AFNOR Editions**

AFNOR Editions est l'un des principaux éditeurs français de livres professionnels et techniques. Fort d'un catalogue de plus de 500 ouvrages disponibles, AFNOR Editions publie chaque année une cinquantaine d'ouvrages d'experts qui abordent tous les thèmes cruciaux de l'économie et de la vie des entreprises : performance énergétique, environnement, ressources humaines, construction, agroalimentaire, gestion des risques, gestion de projet, management, qualité, développement durable et RSE, intelligence économique, interculturel, efficacité professionnelle... Distributeur officiel des normes volontaires en France et véritable référence en la matière (30 000 normes françaises, européennes et internationales), AFNOR Editions est une activité du groupe AFNOR qui conçoit et déploie des solutions fondées sur les normes volontaires. [www.afnor.org](http://www.afnor.org)