

Communiqué de presse

Académie® Accor Services et Grenoble Ecole de Management unissent leurs compétences en marketing des services

Une alliance stratégique pour développer des activités conjointes de formation et de recherche autour du marketing des services

Paris, le 9 juin 2006. _ Dans un contexte économique fortement tertiairisé, les enjeux liés aux services sont plus que jamais stratégiques pour assurer aux entreprises croissance et compétitivité. Résolument porteurs d'une « culture du service », l'Académie Accor Services, filiale de Accor Services, et Grenoble Ecole de Management signent aujourd'hui un partenariat dont voici les modalités.

Trois axes majeurs de collaboration :

- **Co-pilotage d'un Mastère Spécialisé « Management des Activités de Services »**

Cette formation de niveau Bac + 6 accréditée par la Conférence des Grandes Ecoles ouvrira en septembre 2007. Dispensée sur 15 mois en part-time à **Grenoble**, elle a pour objectif de former :

- les futurs **managers** des entreprises de service en réseau ;
- les **chefs de projet** « Orientation Services » de l'industrie ou des services.

Ce co-pilotage implique notamment pour l'Académie Accor Services des interventions auprès des étudiants, la participation à la production de cas pédagogiques et au Comité Scientifique du Mastère Spécialisé, ainsi que l'accueil de stagiaires. Des déclinaisons internationales de ce programme, notamment au **Maroc**, sont en cours de finalisation.

- **Mise en oeuvre de formations intra entreprises**

Les deux partenaires ont d'ores et déjà construit une méthodologie d'intervention en entreprise destinée à développer le professionnalisme et la culture « service ». Cette méthodologie a déjà fait ses preuves auprès de sociétés exerçant des activités dans de nombreux secteurs d'activités (transport, distribution, luxe automobile, santé).

- **Production commune de recherche académique et appliquée**

Partageant une même vision de la dynamique actuelle des activités de services, les deux partenaires souhaitent valoriser leurs expériences par une production académique commune : manuel sur le marketing des services (2007), articles de recherche, etc...

Développer de nouvelles approches pédagogiques

L'Académie Accor Services dispose aujourd'hui de l'expérience de missions réussies auprès d'acteurs majeurs du service, en France et à l'international, dans des secteurs d'activité comme les transports, la banque, les loisirs, l'immobilier et les services publics. Ses modes d'intervention reposent sur les 30 ans de pratique managériale du service par les équipes Accor et des pédagogies mises en oeuvre depuis 1985 au sein du réseau international des Académies Accor. Son cœur de métier est d'accompagner le développement de cultures de service dans les entreprises, à l'aide de concepts et de pédagogies facilitant le changement des comportements des collaborateurs en contact avec les clients.

S'allier pour créer de la valeur

En s'alliant à l'Académie Accor Services, référence incontournable en matière de formation et de conseil en management des services, **Grenoble Ecole de Management** poursuit quant à elle son ambitieuse politique de développement par alliances stratégiques afin de créer des formations à forte valeur ajoutée, tant au niveau du contenu que de la forme.

« Ce partenariat vient renforcer l'expertise en management des services que l'Ecole a développée, aussi bien dans ses enseignements pour étudiants et managers que dans le cadre d'actions de recherche appliquée pour de grandes entreprises de service », explique Thierry Grange, directeur de Grenoble Ecole de Management,.

Cette alliance s'inscrit dans le cadre du lancement d'un **Institut « Management & Dynamique des Services »**, qui fédère l'ensemble des activités de formation et d'enseignement de Grenoble Ecole de Management dans ce champ. L'Académie Accor Services occupe tout naturellement une place de choix dans le cadre de ce projet.

Grenoble Ecole de Management

Créée en 1984 par la CCI de Grenoble, Grenoble Ecole de Management est une institution d'enseignement supérieur en management dont la qualité des programmes a été reconnue par la triple accréditation EQUIS, AACSB, AMBA. Elle forme chaque année 2500 cadres et étudiants en France et à l'international. Classée parmi les meilleures écoles de management en Europe et les toutes premières en France, elle a développé une expertise pointue autour du management technologique et de l'innovation.

Académie® Accor Services

Forte des 30 années de pratique, d'observation et de recherche du groupe Accor dans les métiers des services, Académie Accor Services® conseille les entreprises dans trois domaines spécifiques :

- Le conseil en stratégie et marketing de service
- L'accompagnement d'université d'entreprise orientée service
- Le développement des compétences de service par des formations inter et intra- entreprises (Les Itinéraires du Service® et les formations sur mesure).

Contacts presse

Grenoble Ecole de Management Annelaure Oudinot Tél. : 04 76 70 60 79 / Fax : 06 22 96 19 82 annelaure.oudinot@grenoble-em.com	Accor Services Alexandra Langlois Tél. : 01 45 38 47 15 / Fax : 01 45 38 47 50 alexandra.langlois@accorservices.com	Presse Attitude Nathalie Hamelin Tél. : 01 40 86 40 35 / Fax : 01 40 86 40 70 nhamelin@presseattitude.com
---	---	---