



Contact Presse :
María Masini
Burson-Marsteller
Tél. : 902.93.12
0412-201.90.18
maria_masini@ve.bm.com

**Service, Qualité, Leadership et Travail en équipe sont des gages essentiels de la réussite
de l'entreprise**

Doug Lipp partage ses expériences avec CESTATICKET

Caracas, mars 2007. Dans le cadre du Premier Forum Mondial de Service au Client organisé par El Nacional, Cestaticket Accor Services a offert aux représentants des ses prestigieuses entreprises clientes la possibilité de bénéficier en exclusivité de la Conférence "*La Magie du Service Exceptionnel, de la Qualité, du Leadership et du Travail en Equipe. Obstacles et Opportunités*" donnée par le mondialement célèbre *Doug Lipp*, directeur de formation à l'Université de Disney et auteur de livres majeurs sur des questions d'entreprises, expert de renommée internationale dans les domaines du service, du leadership et de la diversité. Sa rencontre avec des administrateurs et des cadres a permis de partager d'importants secrets sur les stratégies de grandes organisations entrepreneuriales et sur les outils idéaux pour garantir la satisfaction des clients, afin d'offrir à nos sociétés commerciales rentabilité et succès.

L'un des principes de base énoncé par Lipp consiste à "faire des choses ordinaires d'une manière extraordinaire" : même les petits détails marqueront la différence de qualité du service offert, en nous apportant des avantages durables sur nos concurrents.

L'auteur signale en outre la nécessité d'une bonne communication, du travail en équipe, de la constance et de la discipline. Tous ces concepts aideront à créer une culture d'entreprise qui, pensée au niveau mondial et appliquée localement, permettra d'élargir nos frontières et d'augmenter les possibilités d'affaires.

Enfin, *Doug Lipp* souligne combien il est important de tirer profit de ses erreurs. "Même les singes tombent des arbres", commente-t-il, mais ce qui est fondamental c'est d'adopter une politique de changement, d'innovation et de créativité selon un équilibre associant l'art, la science, le talent et la décision.

Cette invitation de Cestaticket Accor Services est l'une des activités pensées pour toujours assurer le meilleur service aux clients et aux affiliés, en proposant ***Le meilleur pour vous.***

CESTATICKET Accor Services C.A., entreprise pionnière et leader sur le marché vénézuélien, fait partie du Groupe français Accor, en association avec Grupo Mercantil. Avec plus de 15 ans d'expérience dans le pays, CESTATICKET a plus de 10 000 entreprises clientes, 900 000 bénéficiaires directs et 45 000 établissements associés sur l'ensemble du territoire national.

Outre le *Ticket Alimentación*®, produit leader destiné à l'achat de repas et d'aliments, sous sa version papier et carte électronique, elle offre une large gamme de solutions aux entreprises telles que les *Ticket Cestaticket*®, *Ticket Restaurante*®, *Ticket Juguete*®, *Ticket Guardería*®, *Ticket Gas*® y *Ticket Compliments*®.