

Comunicado de prensa

Académie® Accor Services y Grenoble Ecole de Management agrupan sus competencias en marketing de servicios

Una alianza estratégica para desarrollar actividades conjuntas de formación y de investigación en torno al marketing de servicios

Paris, 9 de junio de 2006. En un contexto económico en el que predomina el sector terciario, los desafíos relacionados con los servicios son más estratégicos que nunca para garantizar el crecimiento y la competitividad de las empresas. Resueltos titulares de una « cultura del servicio », la Académie Accor Services, filial de Accor Services, y Grenoble Ecole de Management suscriben hoy una colaboración cuyas modalidades se describen a continuación.

Tres principales ejes de colaboración:

- **Dirección conjunta de un Máster Especializado « Gestión de las Actividades de Servicios »**

Dicha formación de nivel Bachillerato + 6 acreditada por la Conference des Grandes Ecoles se iniciará en septiembre de 2007. Impartida durante 15 meses a tiempo parcial en **Grenoble**, su objetivo es la formación de: - los futuros **directores** de empresas de servicio en red;
- los **jefes de proyecto** « Orientación Servicios » de la industria o de los servicios.

Esta dirección conjunta implica sobre todo para Académie Accor Services la actuación ante los estudiantes, la participación en la elaboración de casos pedagógicos y en el Comité Científico del Máster Especializado, así como la acogida de los trabajadores en prácticas. Las versiones internacionales de este programa, principalmente en **Marruecos**, están a punto de finalizar.

- **Puesta en marcha de cursos de formación entre empresas**

Los dos socios han elaborado ya una metodología de intervención en empresas destinada a desarrollar la profesionalidad y la cultura « servicio ». Dicha metodología ha sido previamente probada en empresas que ejercen sus actividades en numerosos sectores (transporte, distribución, automóviles de lujo, salud).

- **Elaboración común de investigación académica y aplicada**

Partiendo de una misma visión de la dinámica actual de las actividades de servicios, ambos socios desean aprovechar al máximo sus experiencias mediante una realización académica común: manual sobre el marketing de servicios (2007), artículos de investigación, etc...

Desarrollo de nuevos enfoques pedagógicos

La **Académie Accor Services** dispone en la actualidad de la experiencia de misiones satisfactorias en los principales protagonistas del servicio, en Francia y a escala internacional, en sectores tales como los transportes, la banca, el ocio, el sector inmobiliario y los servicios públicos. Sus modos de intervención están avalados por los 30 años de

práctica de gestión del servicio de los equipos Accor y por las pedagogías aplicadas desde 1985 en el seno de la red internacional de las Academias Accor. Su principal función es apoyar el desarrollo de las culturas de servicio en las empresas, mediante la ayuda de conceptos y pedagogías que faciliten el cambio de las actitudes de los colaboradores en contacto con los clientes.

Aliarse para crear valor

Gracias a la alianza con la Academia Accor Services, referencia incuestionable en materia de formación y de asesoramiento para la gestión de servicios, **Grenoble Ecole de Management** persigue, en lo que a ella se refiere, una ambiciosa política de desarrollo mediante alianzas estratégicas con el objeto de crear unos cursos de formación de gran valor añadido, tanto a nivel del contenido como de la forma.

« Esta colaboración refuerza el reconocimiento en la gestión de los servicios que ha adquirido la Escuela, así como en las enseñanzas para estudiantes y directivos y en el marco de unas acciones de investigación aplicadas en grandes empresas de servicio », explica Thierry Grange, Director de Grenoble Ecole de Management.

Esta alianza se inscribe en el marco del lanzamiento de un **Instituto « Gestión & Dinámica de los Servicios »**, que agrupa el conjunto de las actividades de formación y de enseñanza de la Grenoble Ecole de Management en este campo. La Academia Accor Services ocupa con toda naturalidad un lugar privilegiado en el marco de este proyecto.

Grenoble Ecole de Management

Fundada en 1984 por la CCI de Grenoble, la Grenoble Ecole de Management es una institución de enseñanza superior de negocios reconocida por la triple acreditación EQUIS, AACSB, AMBA por la calidad de sus programas. Dicha escuela prepara cada año a 2.500 directivos y estudiantes en Francia y en el extranjero. Considerada como una de las mejores escuelas de negocios en Europa y la mejor en Francia, ha adquirido un extraordinario reconocimiento en torno a la gestión tecnológica y la innovación.

Académie® Accor Services

Gracias a sus 30 años de práctica, de observación y de investigación del grupo Accor en las carreras de servicios, la Académie Accor Services® asesora a las empresas en tres ámbitos concretos:

- El asesoramiento en estrategia y marketing de servicio
- El respaldo de universidad de empresa orientada al servicio
- El desarrollo de competencias de servicio mediante cursos de formación entre empresas (Los itinerarios del Service® y los cursos de formación a medida).

Contactos con la prensa

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