



## **Jeter un pont entre expériences de service et innovations de service**

Un nouveau modèle pour comprendre l'avenir des services

Type de publication : Article de revue

Revue : [European Review of Service Economics and Management](#) [Revue européenne d'économie et management des services](#)  
2018 - 2, n° 6. varia

Auteur : Rubalcaba (Luis)

Résumé : Cet article fournit un cadre théorique pour faire le lien entre les expériences de service et les innovations de service. Il analyse l'innovation de service à la lumière des expériences de service en termes de connexion et d'engagement des personnes. L'hypothèse est que le contexte social est un facteur de connexion majeur et que les rencontres humaines sont à la base du « pont » social. L'article propose également un modèle en dix dimensions pour comprendre les nouvelles tendances de l'innovation de service.

Pages : 17 à 49

Revue : [Revue Européenne d'Économie et Management des Services](#)

Thème CLIL : 3306 -- SCIENCES ÉCONOMIQUES -- Économie de la mondialisation et du développement

EAN : 9782406086338

ISBN : 978-2-406-08633-8

ISSN : 2555-0284

DOI : 10.15122/isbn.978-2-406-08633-8.p.0017

Éditeur : Classiques Garnier

Mise en ligne : 15/10/2018

Périodicité : Semestrielle

Langue : Anglais

Mots-clés : Services, expérience, innovation, social, rencontre, éducation

Article de revue : [Précédent](#) 3/9 [Suivant](#)

