

AUTEURS



Mikaël Lemarchand

Praticien-ne

Mikaël Lemarchand est membre de la direction d'Eurostar depuis 2012, en charge des gares. Depuis une quinzaine d'années, il s'intéresse aux transports, à la mobilité et plus particulièrement aux comportements des voyageurs. Passionné par la question du service et de l'expérience qu'en font les clients, Mikaël est convaincu que seules des incursions dans d'autres disciplines, comme la géographie avec Tim Cresswell, permettront aux praticiens de donner corps à ce qui apparaît comme «la personnalisation de masse» du service.

Ses publications avec le Forum



Ne pas dépasser la ligne !

Publication par Tim Cresswell, Mikaël Lemarchand, Géraldine Lay