



RALPH HABABOU

Expert reconnu et incontournable depuis près de 25 ans, Ralph Hababou anime pour vos équipes des conférences sur les thèmes de la relation client et de la qualité du service.



L'ÉTAT D'ESPRIT SERVICE

PARCOURS ET OUVRAGES

Ralph Hababou a 49 ans, et est diplômé de l'ESSEC.

Après ses études, il passe deux ans en Italie, au titre de la coopération, en tant qu'Attaché Commercial auprès de l'Ambassade de France à Milan. A son retour en France, il démarre sa vie professionnelle chez IBM en tant qu'Ingénieur Commercial.



Son premier livre « **Service compris** » sort en février 1986, et se vend à plus de 500 000 exemplaires, traduit en italien et en portugais, et publié en format de poche aux Éditions Marabout. Dans la foulée du succès du livre, il crée en 1987 avec son co-auteur la société PB◇RH Conseil dont la mission est de mettre concrètement en application les idées du livre.

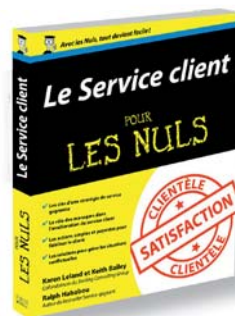
En 1994, il introduit en France le concept d'espresso bar et crée l'enseigne **Columbus Café®**. En 2004, l'entreprise est revendue à des financiers.

Après avoir racheté 100% de PB◇RH Conseil début 2005, Ralph Hababou mène une vaste étude intitulée « **Service compris, quoi de neuf ?** » et rencontre plus d'une centaine de responsables d'entreprises pour évaluer ce qui a changé dans le domaine de la satisfaction client, et analyser comment les entreprises se sont adaptées à un client dont les exigences sont en perpétuelle évolution. Cette enquête lui permet d'écrire son livre intitulé « **Service gagnant - Les secrets des entreprises qui créent la différence** ».



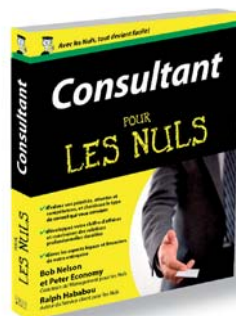
Ralph Hababou mène en 2012 une étude intitulée « **Les secrets des lauréats - Élu Service Client de l'Année 2012** » qui fait la synthèse des bonnes pratiques, plans d'actions, recettes et autres trucs et astuces qui ont permis à 25 entreprises d'être désignées comme les plus performantes sur plus 150 candidates.

Déjà considéré comme un ouvrage de référence (Éditions First, 2007)



Avec Karen Leland et Keith Bailey, l'adaptation du best-seller américain (Éditions First, 2010) www.serviceclientpourlesnuls.com

Génération W – Web, Woman, Weather analyse les processus à l'œuvre dans le monde d'aujourd'hui et explore quelques pistes pour se préparer à celui de demain (Éditions First, 2009) www.generationw.fr



Avec Bob Nelson et Peter Economy, auteurs du Management pour LES NULS (Éditions First, 2012)

CONFÉRENCES

Ralph Hababou s'appuie sur les idées et analyses développées dans ses ouvrages. Il a animé à ce jour plus de 1500 conférences et est intervenu dans les plus grandes entreprises françaises et européennes.

Les thèmes principaux abordés au cours de ses conférences sont :

- **De Service compris à Service gagnant** : ce qui a changé en 20 ans
- **«High-tech» et «low-cost»** : les 2 mots qui ont tout bouleversé
- **Créer la différence par le prix ou par le service** : les avantages du positionnement «service»
- **Les 4 grandes évolutions du client d'aujourd'hui**
- **La Génération Web** : des clients et des collaborateurs comme les autres ?
- **Les 5 clés du service client** : Communiquer, Simplifier, Ecouter, Innover et Personnaliser
- **Management, le concept MERCI®** : M-onter l'exemple, E-couter, R-econnaître les efforts, C-onfier des Responsabilités, I-nformer et former

Parmi les entreprises auprès desquelles il est intervenu récemment, citons :

2SI Systemes
3 Suisses International
5 à Sec
AFT-IFTIM
Agenda France
Agip Suisse
Aiguillon HLM
Amplifon
Armand Thiery
Astera Pharmaciens
Axa
BNP Paribas Personal Finance
Boulangier
Bouygues Télécom
Burton
Caisse d'Epargne Ile-de-France
Carglass
Carlson Wagonlit Meeting & Events
Carrefour
CDER
Century 21
CER France
Climaticiens de France
Cofidis
Colis Privé
Covea Risks
CPR Billets
Crédit Agricole
Cuisines Schmidt
Darjeeling
Décathlon

Dekra
Del Arte (Groupe Le Duff)
Electrodepot
Elior Services
Erdf GRdf
ESRI France
Franck Provost
Gamm Vert
Gan
Gites de France
GP Décors
Grand Litier
Grand Optical
Groupe Alti
Groupe Arcade
Groupe Balas
Groupe Cofaq
Hôtel Le Bristol
Hôtel Méridien Etoile (Groupe Starwood)
Hôtel Touessrok (Ile Maurice)
Hôtel Westin (Groupe Starwood)
Ibis (Accor)
Immobilière 3F
Initial BTB
ISS Espaces verts
KFC
Krys
La Française des Jeux
La Poste
Lacoste

Lapeyre
Leroy Merlin
Lilly France
Limagrain
Maaf
Magiline Piscines
McDonald's
Monabanq
Mövenpick Hotel
Mutuelle Générale
Nespresso
Norauto
Orange
Pacifica-Prédica
Parashop
Perkin Elmer
Roche
SDH
Securitas
Sennheiser
SFR
Skiset
SNCF Voyages
Straumann France
Sud-Ouest Mutualité
Swarovski France
UGC
Veolia Eau
Webhelp
Weight Watchers

« Votre intervention était en tout point dans la cible attendue. Elle a d'abord surprise car inhabituelle, elle a ensuite intéressé car concrète, enfin, elle a fait réfléchir ce qui était bien l'objectif. Bref un service gagnant !»

Michel MATHIEU - Président de **SECURITAS**

« Merci pour ton intervention pour laquelle je n'ai eu que des louanges. Tu as été fortement «énergisant» ce qui est essentiel en Convention pour diffuser une EPO de 12 mois à l'attention de tous les collaborateurs (trices).»

Pascal ROCHE - Président de **ELECTRODEPOT France**

« Nous avons eu plaisir à travailler avec vous et je peux d'ores et déjà vous confirmer que votre intervention a été bien appréciée par les agents généraux du GAN que je représente. Elle a également permis à la compagnie de réaffirmer quelques règles de service client qu'elle a souvent tendance à oublier au profit de la seule recherche de rentabilité.»

Dominique BARALLA - Présidente du Syndicat des Agents Généraux du **GAN**

« Thank you very much for presenting at the Net Promoter Conference this year in London. It's wonderful to watch you in action, and I appreciate the time and effort you devoted to our event.»

Debby COURTNEY - Events Manager - **SATMETRIX** The Net Promoter® Company

« Je tiens encore une fois à vous remercier de votre participation qui a contribué également à la réussite de ce séminaire. Je suis certain que nous allons profiter à nouveau de votre témoignage pour sensibiliser nos équipes à la nécessité de s'adapter à un monde de l'entreprise qui bouge.»

Gilles LEBRUN - Membre du Directoire en charge du Pôle Banque de Détail - **Caisse d'Épargne IDF**

« Un grand merci pour votre intervention qui a été particulièrement appréciée par mes équipes !»

Stéphane GUY - Directeur Régional Drôme Isère Velay
DECATHLON

« Ce fut un grand plaisir de préparer avec vous cette journée. Vous avez su donner un éclairage très transverse à cet évènement, qui fut unanimement apprécié.»

Bertrand LAUTIÉ - Chef de Produit Herceptin Adjuvant & Sous Cutanée - **Roche S.A.S**

PB◇RH Conseil

9, rue Roquépine - 75008 Paris - FRANCE

Tél : + 33 1 40 17 96 96

E-mail : rhababou@pbrhconseil.com

www.pbrhconseil.com