



L'ÉTAT D'ESPRIT SERVICE

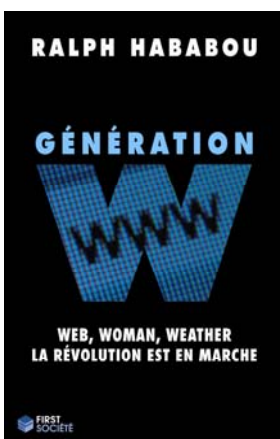


Ralph Hababou *Éléments biographiques*

Ralph Hababou a 49 ans, et est diplômé de l'ESSEC (promotion 82). Après ses études, il passe près de deux ans à l'étranger, au titre de la coopération, en tant qu'Attaché Commercial auprès de l'Ambassade de France à Milan, en Italie. A son retour en France, il démarre sa vie professionnelle chez IBM en tant qu'Ingénieur Commercial.

Son premier livre *Service compris* est sorti en février 1986, et s'est vendu à plus de 500000 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, entreprise de conseil et de formation ayant pour but de mettre concrètement en application les idées du livre. Son second livre *Dinosaures & Caméléons* paraît en avril 1991 aux éditions J.-C. Lattès, traduit en italien et en espagnol, vendu à plus de 45000 exemplaires. 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 a permis d'écrire son livre intitulé *Service gagnant – Les secrets des entreprises qui créent la différence* paru aux Éditions First en février 2007 qui est déjà considéré comme un ouvrage de référence.



Basé sur de nombreux témoignages et des exemples concrets empruntés au monde professionnel et au quotidien, son nouveau livre *Génération W – Web, Woman, Weather La révolution est en marche* (parution aux Éditions First en août 2009) analyse les processus à l'œuvre dans le monde d'aujourd'hui et explore quelques pistes pour se préparer à celui de demain. Génération W pour Web, l'Internet et plus généralement tous les bouleversements occasionnés par la technologie. W, encore, pour Woman, la place croissante des femmes dans la vie sociale et économique. W, enfin, pour Weather, les changements climatiques qui touchent notre planète. Bienvenue dans le XXI^{ème} Siècle !

Ralph a animé à ce jour plus de 1300 conférences dans les plus grandes entreprises françaises et européennes.

www.pbrhconseil.com

PB RH Conseil - 9, rue Roquépine - 75008 Paris FRANCE

Tél : + 33 1 40 17 96 96 - Fax : + 33 1 40 17 96 99