

Le client est au cœur de notre activité. Mais que savons-nous des services qu'il exige ? Ses attentes ont-elles évolué depuis 20 ans ? Comment satisfaire des clients plus exigeants, qui veulent tout, tout de suite et pour moins cher ?

### **L'ASAGE**

(Association Suisse des Amis des Grandes Ecoles dont Polytechnique, Centrale, HEC, ESSEC, EPFL, Saint Gall, Sciences Po, et plusieurs autres),

a l'honneur de vous convier à son prochain  
« Grand Rendez-vous » avec

### **Ralph Hababou**

qui nous fera découvrir les secrets des entreprises qui créent la différence par leur service client

### **Mardi 7 décembre à 18 h**

L'ASAGE fêtera aussi les fêtes de fin d'année ce jour là autour d'un cocktail.

A cette occasion, la conférence-débat se déroulera dans le cadre exceptionnel de

**La Résidence de Monsieur le Consul de France  
21b chemin de bellefontaine 1223 Coligny**

**Sous le haut patronage de Monsieur Bruno Perdu,  
Consul de France à Genève.**

Un cocktail nous réunira à 18 h,  
L'orateur prenant la parole à 18h30  
pour une heure avec une courte introduction  
suivie de débat et questions/réponses.  
La session se terminera à 19h30 (cocktail jusqu'à  
20h30).

Places limitées et attribuées au fil des inscriptions  
directement sur

[http://www.amiando.com/ASAGE\\_Dec2010\\_Hababou\\_Service\\_Client.html](http://www.amiando.com/ASAGE_Dec2010_Hababou_Service_Client.html)

Pour des raisons de sécurité, l'accès sera  
strictement réservé aux personnes inscrites.

Conjoints et accompagnants bienvenus.

Amicalement,

Lionel Perez, Président, ASAGE



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

Auteur du best-seller *Service gagnant* (2007) et de *Génération W* (2009), Ralph Hababou est un expert reconnu du service client depuis la sortie en 1986 de son premier livre *Service compris* vendu à plus de 500 000 exemplaires.

Ralph a aussi une forte expérience opérationnelle qu'il a acquise au sein d'IBM puis en créant la chaîne Columbus Café qu'il a revendu à un groupe financier.

En 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.

Il dirige le cabinet de conseil et de formation PBØRH Conseil et anime des séminaires et des conférences pour les plus grandes entreprises françaises et européennes. Il vient de publier *Le Service client* dans la collection « pour les nuls » aux éditions First.

Ralph Hababou a animé à ce jour plus de 1500 conférences dans les plus grandes entreprises françaises et européennes.