

# 2<sup>e</sup> événement interrégional du parcours de plan d'affaires 1,2,3,GO

## Le 14 mai 2009 au siège du Conseil régional de Lorraine à Metz

Dans le cadre de ses activités, 1,2,3,GO organise régulièrement des événements interrégionaux permettant aux porteurs de projets innovants (futurs créateurs d'entreprise) de rencontrer les experts du réseau mais également un large public d'entrepreneurs et futurs créateurs de la Grande Région afin de créer des liens utiles.



Ralph Hababou

Le prochain événement interrégional sera organisé à Metz le 14 mai 2009 à partir de 19h au siège du Conseil régional de Lorraine. Jean-Yves Le Déaut, vice-président du Conseil régional de Lorraine présidera cette soirée sur le thème *Service client et innovation ou comment booster la compétitivité de mon entreprise aujourd'hui ?* Pour illustrer ce thème, 1,2,3,GO a sollicité l'intervention de Ralph Hababou, conférencier et conseiller en stratégie, dirigeant du cabinet PB&RH Conseil, cofondateur de la chaîne Columbus Café et auteur de deux ouvrages de référence en matière de qualité du service client : *Service compris* (JC Latès, 1986), *Service gagnant* (First, 2007). Ainsi, le talent, la créativi-

té et l'innovation sont les valeurs qu'il préconise pour assurer le succès des entreprises d'aujourd'hui et a fortiori des futures *starts-up*. Ce sont ces mêmes valeurs que le réseau 1,2,3,GO souhaite promouvoir après des porteurs de projets de la Grande Région, futurs créateurs d'entreprises innovantes. Portrait d'un consultant qui n'a pas la langue dans sa poche.

### Quelles évolutions avez-vous constatées au cours des 20 dernières années ?

En 20 ans, les choses ont énormément changé et la recette du succès s'est compliquée. Le client était roi, il est devenu un dictateur qui a clairement pris le pouvoir. Vendre un bon produit avec un bon service ne suffit plus. Désormais, pour être compétitif, il faut comprendre exactement ce que veut le client et le prix qu'il est prêt à payer.

Deux phénomènes se sont conjugués, et ont tout bouleversé sur leur passage : le *high-tech* et le *low-cost*. L'émergence dans toutes les facettes du business d'Internet et des nouvelles technologies de l'information est un événement sans précédent dans l'histoire économique. Comment une agence de voyages traditionnelle avec ses brochures imprimées 6 mois à l'avance peut-elle

encore lutter et rivaliser contre un site en ligne qui, outre des offres promotionnelles mises à jour en temps réel et des disponibilités immédiates, propose des visites virtuelles en vidéos des hôtels et ajuste ses prix en permanence en fonction du taux de remplissage ? Tout aussi dévastateur est le *low-cost*. Dans tous les secteurs, il existe désormais une entreprise ou une offre *discount* qui tire les prix vers le bas. Résultat : pour s'en sortir face à une telle concurrence, il faut soit vendre encore moins cher, ce qui n'est pas toujours possible, soit en donner plus pour justifier la différence de prix. Un véritable casse-tête...

### Vous mettez l'accent sur l'innovation comme facteur-clé de réussite pour les entreprises d'aujourd'hui. Comment la définissez-vous ?

Si le sous-titre de mon nouveau livre *Service gagnant est Les secrets des entreprises qui créent la différence*, c'est parce que je suis intimement persuadé que l'innovation est la seule chance de nous en sortir face à une concurrence de plus en plus acharnée et dans un contexte d'offre standardisée, banalisée et mondialisée. Il faut se différencier en vendant plus

cher tout en misant sur l'innovation, les services, l'originalité ou le fait de donner du sens à l'acte d'achat (développement durable et commerce équitable). La vraie bataille qui nous attend est celle du talent, de l'humain et de la créativité. Une bataille où rien n'est acquis définitivement, mais où tout reste à faire et à prouver chaque jour. Le moteur ? Notre talent ! Le carburant ? Notre enthousiasme ! La seule limite ? Notre imagination !

### Vous avez créé votre entreprise en 1994 en lançant l'enseigne Columbus Café. Vous êtes donc vous-même entrepreneur. Quel message pourriez-vous donner à de futurs créateurs d'entreprise ?

Le même que celui que Steve Jobs a adressé aux futurs diplômés de Stanford, en Californie, à l'été 2005, dans un discours devenu culte : « *Soyez insatiables, soyez fous* ». Et la phrase de Jean Giono qui ouvre mon nouveau livre : « *Nous voulons de la place au soleil – c'est normal mon garçon ; alors, fais du soleil au lieu de chercher à faire de la place* ».

## Ayant vous-même créé votre entreprise, quelles sont pour vous les plus-values d'une initiative comme la nôtre pour de futurs créateurs ?

Dans le cadre d'un projet entrepreneurial, comme dans beaucoup d'autres projets, on se sent souvent seul et on a une vision extrêmement limitée de ses ressources. Le fait d'avoir des coaches et des parrains dont la mission est de vous aider dans tous les aspects de votre future entreprise peut faire gagner un temps précieux et éviter de faire bon nombre d'erreurs qui peuvent s'avérer fatales. Dans cette course d'obstacles que représente souvent le parcours d'entrepreneur, il est appréciable de pouvoir compter sur des compétences qui se mettent à votre disposition et vous permettent de franchir plus facile-

ment certaines étapes. Enfin, on a trop souvent le nez sur le guidon et il est important de savoir compter sur des gens qui sauront prendre la bonne distance et avoir une vision complémentaire de la vôtre. ☒

[www.123go-networking.org](http://www.123go-networking.org)

### Biographie

Ralph Hababou, 47 ans, 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. A son retour en France, il démarre sa vie professionnelle en tant qu'ingénieur commercial chez IBM France.

Le livre *Service compris* (1986), s'est vendu à plus de 500.000 exemplaires. Dans la foulée de ce suc-

cès, Ralph Hababou et son coauteur créent en 1987 PBØRH Conseil L'Etat d'Esprit Service, une entreprise de conseil et de formation ayant pour but de mettre concrètement en application les idées du livre et ont animé plus de 1.200 conférences en France et en Europe. Leur second livre *Dinosaures & Caméléons* (1991) s'est vendu à plus de 45.000 exemplaires.

Cofondateur de la chaîne d'espresso bar Columbus Café® en 1994, revenue à des financiers fin 2004, il rachète 100 % de PBØRH Conseil début 2005 et en devient directeur général ([www.pbrhconseil.com](http://www.pbrhconseil.com)).

Son nouveau livre *Service gagnant – Les secrets des entreprises qui créent la différence* est paru aux Éditions First en mars 2007.

