

# Le service au cœur de l'échange



## Colloque du service gagnant :

Cet évènement fédère des acteurs de la région (entreprises, collectivités,...) qui placent le service au cœur de leur réflexion stratégique. Echanges d'expériences, regards croisés, interventions d'experts (Ralph Hababou et Fabrice Santoro : visions nationales), promotion des initiatives et des innovations d'entreprises de services... tels sont les grands enjeux de cette opération.

**Dans un contexte où la société numérique fait évoluer la relation de service et les besoins des consommateurs, ce colloque garantit un moment privilégié d'acculturation et de partage autour de l'esprit de service.**



## Une relation de service pour tous :

- Apporter un service adapté à ses clients en apportant un service personnalisé
- Placer l'intérêt de ses clients avant le sien
- Développer des solutions innovantes portées par une démarche qualité
- Fidéliser les clients par une meilleure qualité de service aux particuliers
- Développer des attitudes clés de service

**Plus que jamais, le service crée la valeur ajoutée attendue !**



## Ralph Hababou, l'expert du service gagnant :

Diplômé de l'ESSEC en 1982, Ralph Hababou occupe pendant trois ans la fonction d'Ingénieur commercial au sein de la société IBM.

**En février 1986**, sortie de son premier livre **Service compris** qui s'est vendu à plus de 500000 exemplaires.

**En 1987**, il crée 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.

**En 1994**, il introduit en France le concept d'espresso bar et crée l'enseigne **Columbus Café®**.

**En 2007**, sortie de son nouveau livre intitulé **Service gagnant – Les secrets des entreprises qui créent la différence** où il évalue ce qui a changé dans le domaine de la satisfaction client et il analyse comment les entreprises se sont adaptées à un client dont les exigences sont en perpétuelle évolution.

**En août 2009**, sortie de **Génération W – Web, Woman, Weather La révolution est en marche** où il analyse les processus à l'œuvre dans le monde d'aujourd'hui et explore quelques pistes pour se préparer à celui de demain.

Il a animé à ce jour plus de 1500 conférences en France et en Europe et s'apprête à sortir son prochain livre « **Le Service client pour LES NULS** » qui paraîtra le 14 octobre prochain.



## Fabrice Santoro, grand témoin de ce colloque Esprit de Service :

Joueur de tennis professionnel et atypique, Fabrice Santoro a su produire toujours un tennis spectaculaire !

Pendant plus de six ans, il a détenu le record du match le plus long de l'histoire du tennis professionnel. A son actif, il possède 6 titres en simple et 24 en double ce qui l'a conféré respectivement au rang 17ème et 6ème meilleur joueur de tennis mondial.

Aujourd'hui, il occupe le poste de **Président de l'Open de Moselle** et a pour ambition de développer davantage ce rendez-vous incontournable en Lorraine.



## Marcotullio et l'Open de Moselle : des services garantis !

**Un traiteur de renom pour un événement d'exception !**

Pour le déjeuner, Marcotullio, grand artisan du goût, assurera le buffet haut de gamme de chaque invité avec pour maître-mot la qualité et pour que chaque convive apprécie ces savoureux instants.

**Quoi de mieux que d'échanger dans un cadre convivial et exceptionnel : l'Open de Moselle !**

Pendant 9 jours, les Arènes de Metz seront entièrement réaménagées pour accueillir 28 des 40 meilleurs joueurs de tennis au monde. Ainsi, l'Open de Moselle se joue sur dur en indoor. Ce tournoi fait partie des quatre épreuves des International Series organisées en France, avec le Grand Prix de Tennis de Lyon, l'Open 13 à Marseille et l'Open de Nice. Cette année, l'Open de Moselle recevra le n°1 français : Jo-Wilfried Tsonga.

Un accueil personnalisé sera réservé à chaque invité.



## Le service aux entreprises et aux particuliers :

Les plus grandes entreprises de la région se réunissent pour partager leurs visions et expériences ; à l'initiative du groupe La Poste, organisateur de l'évènement et particulièrement engagé dans la relation de service au quotidien, au travers d'une politique volontariste d'engagements client fondée sur le talent et l'esprit de service des postiers.

Se différencier en proposant des services innovants de qualité, en apportant des solutions globales et multicanales, en jouant la complémentarité entre lieu de vente et lieux virtuels, en développant un management adapté.

**Le développement durable, l'ère du numérique, la femme active sont au cœur des enjeux et des évolutions de la société servicielle !**



LA POSTE



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE  
DE LA MOSELLE

metz  
metropole  
developpement



Le Républicain  
Lorrain



57MAG+



PRINTEMPS  
METZ



ARCAN  
Service



MARCO TULLIO - TRAITEUR DE FRANCE