COLLOQUE CESEM - HEM - IAE LYON

En partenariat avec l'ENCG de Settat

SERVICES
de la tradition à la modernité

Le marketing comme point de repère

8 - 9 décembre 2011, Marrakech

HEM
La performance réfléchie

iaelyon ÉCOLE UNIVERSITAIRE DE MANAGEMENT
UNIVERSITÉ JEAN MOULIN LYON 3

COLLOQUE CESEM - HEM - IAE LYON

En partenariat avec l'ENCG de Settat

APPEL A COMMUNICATIONS

Un certain nombre de pays - notamment asiatiques, africains et orientaux – n'ont pas attendu l'avènement du marketing proprement dit pour donner de l'importance au client, à la notion de service rendu et pour mener à bien, intuitivement, des actions aujourd'hui qualifiées de « one to one ». Il existe des secteurs d'activité, orientés "service" comme le tourisme, qui s'appuie sur un savoir-faire ou des aptitudes traditionnelles, au sein du pays et/ou du territoire.

Les traditions continuent, certes, aujourd'hui de servir le mode de fonctionnement de ces pays mais ne s'avèrent, de nos jours, certainement pas suffisantes pour affronter le poids économique du secteur des services en général. Les aptitudes culturellement ancrées ne s'avèrent pas non plus suffisantes pour servir les besoins d'un consommateur aujourd'hui plus averti, plus exigeant, dans un environnement autrement plus rapide et évolutif. En même temps, la notion même de modernité est tiraillée entre les possibilités de rationalisation qu'offre la technique, avec ce que cela induit, a contrario, comme standardisation, et les devoirs d'historicité et de bricolage conceptuel, amalgamant l'ancien et le nouveau, l'antique et le sophistiqué, pouvant permettre à des pays, secteurs ou territoires de se singulariser.

La question interpelle d'autant que le déploiement des franchises et autres formes d'internationalisation des entreprises appelle à des adaptations locales, voire des réajustements stratégiques profonds. Dans ce dilemme très contemporain, le marketing, ses stratégies, ses outils, et ses techniques, est fortement sollicité autant pour être dans les normes que pour aider à les dépasser.

Partant de ce constat, le troisième colloque conjoint de HEM et l'IAE-Lyon, prévu les 8 et 9 décembre 2011, ambitionne - dans une perspective internationale et comparative - d'interroger les défis de modernité auxquels le marketing est confronté, dans des contextes où la tradition est fortement présente ou résiduelle, et le secteur des services en pleine expansion. Il propose, ainsi, d'aborder des secteurs clés (tourisme, grande distribution, banque & assurance, services publics) à partir du double prisme de l'offre et la demande : la qualité de service et la satisfaction du consommateur.

Le choix d'appréhender autant la stratégie de l'entreprise que l'attitude du client se justifie par le fait que, depuis une dizaine d'années, c'est bien un marketing relationnel très poussé, très personnalisé, qui s'est imposé, un marketing également bien davantage participatif. Dès lors, en matière de services, le comportement du consommateur englobe non seulement la décision d'achat mais également l'activité que doit déployer le client dans le processus de « servuction ». Celui-ci fait partie intégrante du système de production puisqu'il est à la fois producteur et consommateur.

Les communications pourront notamment aborder la dichotomie Tradition Vs Modernité à partir des points d'entrée suivants :

- **L'évolution du comportement du consommateur des services ;**
- **L'évolution et l'adaptation des modèles de qualité de services ;**
- **L'évolution de la relation d'échange et de ses dimensions (incluant les notions d'engagement, de confiance, etc.).**

Le calendrier de la participation est le suivant :

Lundi 1er août 2011 : Dernier délai d'envoi des projets de communication

Lundi 26 septembre 2011 : Retour des évaluations aux auteurs

Lundi 31 octobre 2011 : Dernier délai pour l'envoi de la version finale

Pour tout envoi de communications, contactez nous par e-mail à l'adresse suivante:

k.boutaleb@hem.ac.ma

HEM
La performance réfléchie

iaelyon ÉCOLE UNIVERSITAIRE DE MANAGEMENT — UNIVERSITÉ JEAN MOULIN LYON 3

COLLOQUE CESEM - HEM - IAE LYON

En partenariat avec l'ENCG de Settat

COMITE SCIENTIFIQUE

Yasmine Benamour
Professeur, HEM

Mme Monique BRUN
Professeur des universités

Jean Jacques Cégara
Professeur des universités, IAE Lyon

Jean Paul Lemaire
Professeur des universités, ESCP Europe

Catherine Mercier Suissa
Maître de conférence, HDR, IAE Lyon

M. Yves NEGRO
Professeur des universités

Anass Nidam
Maître de conférences, IAE Lyon

Ali Serhrouchni
Professeur, HEM

COMITE D'ORGANISATION

Khadija Boutaleb,
Documentaliste, CESEM

Hassan El Aouni,
Enseignant chercheur, CESEM-HEM

Salima Jazi
Maître de conférences, ENCG de Settat

Driss Ksikes
Directeur, CESEM

Catherine Parmentier
Responsable de communication, IAE Lyon

Zineb Ziadi
Responsable de communication, CESEM

HEM
La performance réfléchie

iaelyon
ÉCOLE UNIVERSITAIRE DE MANAGEMENT
UNIVERSITÉ JEAN MOULIN LYON 3