

date et lieu

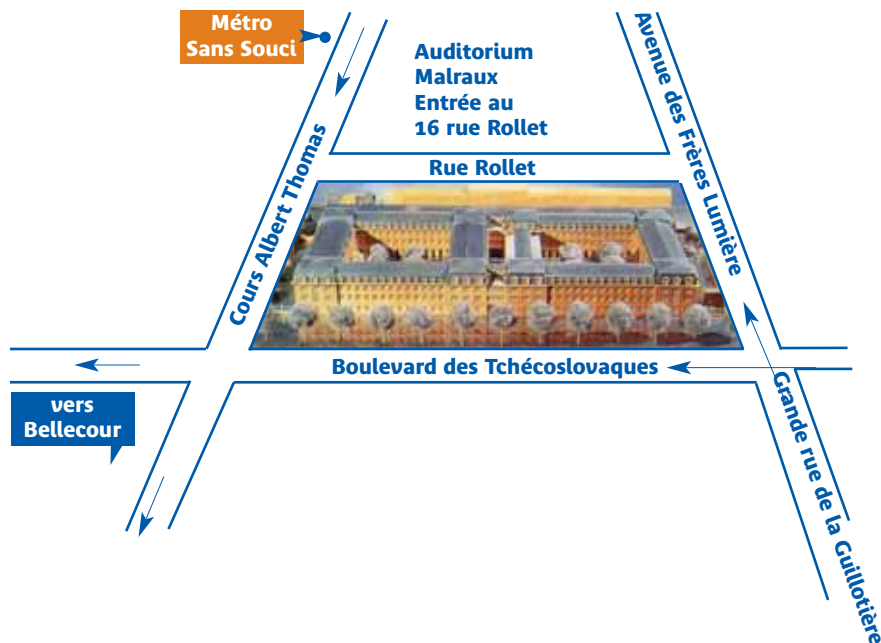
15 mars 2007 - 9 heures

IAE de Lyon - Université Jean Moulin Lyon 3
Manufacture des Tabacs
Auditorium Malraux
16 rue Pr Rollet - 69008 LYON

contacts
IAE Lyon

William Sabadie
Equipe de Recherche en Marketing - IRIS
Tél. : 04 78 78 76 42 - e-mail : sabadie@univ-lyon3.fr

Nadine Girard - Service Communication
Tél : 04 78 78 75 19 - Fax : 04 78 78 79 55
E-mail : ngirard@univ-lyon3.fr



<http://iris.univ-lyon3.fr>

I. A. E. DE LYON
UNIVERSITE JEAN MOULIN
LYON 3

afm



2^{ème} journée IRIS

La gestion de la
relation client

dans les
activités
de service



15 mars 2007

IAE de Lyon - Association Française du Marketing
Auditorium Malraux - 16 rue du professeur Rollet - 69008 LYON

La gestion de la relation client dans les activités de service

La 2^{ème} Journée de Recherche sur la Gestion de la Relation Client dans les activités de Service, parrainée par l'Association Française du Marketing, apportera cette année une attention toute particulière aux enjeux et à l'impact de la gestion des réclamations et des incidents de services. Cet événement est organisé par l'Équipe de Recherche en Marketing IRIS (Centre de Recherche Magellan de l'IAE).

La Gestion de la Relation Client s'impose dans toutes les activités de service et, sans une gestion organisée des réclamations et des incidents de services, le client peut rapidement vous préférer un concurrent.

Il faut assurer un accueil de qualité, de la disponibilité, de l'écoute et des réponses fiables aux clients insatisfaits, afin de rétablir une relation de confiance. Il faut ajouter à cette conduite réactive, une conduite anticipatrice tournée vers la prévention des incidents de service.

Un processus maîtrisé est un avantage concurrentiel déterminant. Il apporte des bénéfices immédiats aux clients comme aux managers. Il fournit des informations importantes sur la qualité de service et la satisfaction du client. Il permet de diffuser une image d'entreprise à l'écoute de sa clientèle. Il permet de créer des relations plus fortes avec ses clients.

Améliorer la prévention et la gestion des incidents de services est donc un enjeu stratégique fort, qui fait l'objet de notre séminaire de réflexion et d'échanges sur le thème : "Enjeux et impact de la gestion des réclamations et des incidents de services".

Cette 2^{ème} Journée de Recherche sera également l'occasion d'échanger sur des travaux récents autour de thématiques importantes telles que la gestion des rencontres de service et le rôle de variables clés : valeur, qualité, satisfaction et fidélité.

Programme

9h00 - Accueil

9h30 à 11h - ATELIER 1 : RENCONTRES DE SERVICE

- Le management du personnel en contact dans les services : levier d'amélioration de la satisfaction des clients
Julie MOUTTE

- Proposition d'une typologie des rencontres de service
Yves CINOTTI

- Le Revenue Management : de la gestion optimisée des revenus à la gestion des conflits.
Noureddine SELMI

11h à 11h15 : pause café

11h15 à 12h30 - ATELIER 2 : LES CONCEPTS CLÉS DE LA RELATION CLIENT

- La valeur perçue : une variable stratégique pour les enseignes de distribution alimentaire
Souheila KABAACHI

- Effets médiateurs et modérateurs au sein de la relation satisfaction – fidélité : vers une meilleure compréhension du rôle de l'image
Daniel RAY, Christophe HAON et David GOTTELAND

- Les interactions entre clients : une dimension de la qualité du service d'enseignement
Sonia CAPELLI et William SABADIE

12h30 à 14h : déjeuner Salon des Symboles – Site de la Manufacture

14h à 14h45

- Echanges autour de l'expérience de la Caisse d'Épargne des Alpes en matière de gestion des réclamations

Fabrice ROZAN, *Directeur Qualité de la Caisse d'Épargne des Alpes*

Nassira GUERROUI, *Responsable projet qualité de la Caisse d'Épargne des Alpes*

14h45 à 16h30

- Table ronde « Enjeux et impact de la gestion des réclamations et des incidents de services »
Jean-Pierre LOISEL, *Directeur de projets et chargé des partenariats, Institut National de la Consommation (60 millions de consommateurs)*

Bénédicte GUENOT, *Directrice Commerciale et Marketing de KEOLIS*

Fabrice MARTY, *Responsable du département Points Conseil de France Telecom*

Fabrice ROZAN, *Directeur Qualité de la Caisse d'Épargne des Alpes.*