



**JOURNÉE :  
DE LA RELATION À LA MARQUE  
DANS UN MONDE CONNECTÉ**

**8 novembre 2019 à Colmar**





Centre de Recherche en Gestion des Organisations (EA 7317)  
Antenne de l'Université de Haute-Alsace

# JOURNÉE DE LA RELATION À LA MARQUE DANS UN MONDE CONNECTÉ

Seconde édition

« Réparer la relation client dans un monde connecté et globalisé : quels enjeux pour les marques ? »

Colmar, 8 novembre 2019

Faculté de Marketing et d'Agrosciences - Colmar

Batiment A | 32 rue du Grillenbreit

68000 COLMAR

[www.fma.uha.fr](http://www.fma.uha.fr)



PROGRAMME JR2MC

## COMITE SCIENTIFIQUE

Le comité scientifique est placé sous la responsabilité de **Françoise SIMON**, professeur des universités à l'Université de Haute-Alsace.

Bertrand **BELVAUX** (Université de Bourgogne)  
Yohan **BERNARD** (Université de Franche-Comté)  
Dominique **BOURGEON-RENAULT** (Université de Bourgogne)  
Sonia **CAPELLI** (IAE Lyon)  
Véronique **COLLANGE** (Université de Bourgogne)  
Thierry **DELECOLLE** (ISC Paris School of Management)  
Nathalie **FLECK** (Université du Maine)  
Marc **FILSER** (Université de Bourgogne)  
Claire **GAUZENTE** (Université de Nantes)  
Agnès **HELME-GUIZON** (IAE Grenoble)  
Florence **JACOB** (Université de Nantes)  
Eric **JULIENNE** (Université d'Evry)  
Sylvie **LLOSA** (IAE d'Aix en Provence)  
Lars **MEYER-WAARDEN** (Université de Toulouse Capitole)  
Rémi **MENCARELLI** (IAE Savoie Mont Blanc)  
Aïda **MIMOUNI** (Université de Cergy)  
Andreas **MUNZEL** (Université de Toulouse Capitole)  
Gilles **NGOALA** (Université de Montpellier)  
Lionel **NICOD** (Université de Aix-Marseille)  
Virginie **PEZ** (Université Paris II Assas)  
Isabelle **PRIM-ALLAZ** (Université de Lyon 2)  
Valérie **RENAUDIN** (Université Paris Dauphine)  
Dominique **ROUX** (Université de Reims Champagne Ardenne)  
William **SABADIE** (IAE Lyon)  
Maggie **SCORDEL** (Université de Haute-Alsace)  
Françoise **SIMON** (Université de Haute-Alsace)  
Eric **STEVENS** (ESSCA Ecole de Management)  
Pierre **VOLLE** (Université Paris Dauphine)  
Hélène **YILDIZ** (Université de Lorraine)

## COMITE D'ORGANISATION

Saloua **BENNAGHMOUCH-MAIRE** (Université de Haute-Alsace)  
Laurent **GRIMAL** (Université de Haute-Alsace)  
Françoise **SIMON** (Université de Haute-Alsace)

**8h30-9h00 :** Café de bienvenue (Salle 224)

Françoise SIMON, Organisatrice de la « Journée de la Relation à la Marque dans un Monde Connecté »

Marc BOLLECKER, Directeur-adjoint du CREGO (EA7317)

**9h00-9h15 :** Ouverture du colloque (Amphithéâtre 227)

**9h15-11h00 :** SESSION 1. Nouveaux enjeux dans la prise en charge du client réclamant.

Management des insatisfactions : étude de l'impact de la médiation sur la relation client.

Anna MARDUMYAN, ESSCA Management School et  
William SABADIE, IAE Lyon

Réclamation client et Omnicanalité.

Sophie JEANPERT, Université Aix-Marseille ; Laure JACQUEMIER-PAQUIN, Université Aix-Marseille et Sophie CLAYE-PUAUX, Université Aix-Marseille

La réactivité dans la prise en charge du client réclamant.

Sara TAHALI, Université Internationale d'Agadir et  
Hélène YILDIZ, Université de Lorraine

**11h00-11h30 :** Pause-café (Salle 224)

**11h30-12h45 :** SESSION 2. Facettes de l'expérience du e-consommateur

Les ventes privées en ligne : l'exclusivité qui ne l'est pas.

Asma KILANI, Université de Haute-Alsace

Les effets relatifs de l'intention perçue sur les comportements de consommation dans le cadre du contenu généré par les utilisateurs.

Adam BENYACHOU, EM STRASBOURG

**12h45-14h00 :** Déjeuner (Salle 223)

**14h00-15h45 :** SESSION 3. La marque comme design

Manager l'expérience de marque par la pensée design.  
**Florence JACOB**, Université de Nantes

Marques et appropriation spatiale.  
**Marine CAMBEFORT**, Université de Strasbourg

Le design expérientiel du lieu de vente adapté à divers environnements :  
le cas d'une marque de luxe.

**Maggie SCORDEL**, Université de Haute-Alsace

**15h45-16h00 :** Remise du prix du meilleur article de la JR2MC 2019

**16h00-16h30 :** Clôture du colloque et café de départ (salle 224)

## **INSCRIPTIONS**

Modalités d'inscription disponibles auprès de :  
[e.buch@unistra.fr](mailto:e.buch@unistra.fr)