



**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



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.

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)