

Programme

*Lancée en 2017 et animée par Claire Roederer, la Chaire expérience Client existe grâce au soutien de ses partenaires : Hager Group, Schmidt Groupe, la SIG Strasbourg et le Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

HORAIRES	INTERVENANTS	TITRE DE LA COMMUNICATION
9h - 9h15		Accueil et introduction, le mot des partenaires de la Chaire
9h15 - 9h45	Marc FILSER Professeur, Université de Bourgogne	L'expérience de consommation : et après ?
9h45 - 10h15	Françoise SIMON Professeur, Université de Haute Alsace	Participation et empowerment vont-ils de pair dans l'expérience-client ? Une grille de lecture à partir des concepts de soi.
10h15 - 10h30		Pause
10h30 - 11h	Damien CHANEY Enseignant-chercheur, EM Normandie	Lorsque les consommateurs vivent plusieurs expériences en une: thématisation synchrétique et utilisation productive du temps libre par les consommateurs.
11h30 - 12h	Jean-François LEMOINE Professeur, Université Paris 1 Panthéon Sorbonne	Recherches sur l'expérience digitale, avec le focus sur la voix
12h - 13h		Pause déjeuner
13h - 13h30	Inès DE LA VILLE Professeur, IAE Poitiers	Expérience muséale en famille
13h30 - 14h	Tony VALENTINI Enseignant-Chercheur, EM Strasbourg	Expérience Client et usure des contextes expérientiels
14h - 14h30	Michael FLACANDJI Maître de conférences, IAE Bordeaux	Le droit à l'erreur et l'expérience client
14h30 - 14h45		Pause
14h45 - 15h15	Richard HUAMAN-RAMIREZ Enseignant-chercheur, EM Strasbourg	How the processing fluency of experiential and functional platform information influences its evaluation?
15h15 - 15h45	Charlotte MASSA Enseignant-chercheur, EM Strasbourg	Le logo olfactif dans le secteur des services
15h45 - 16h15	Jim MOUREY Associate Professor of Marketing, DePaul University, Chicago	The Plan Rubric for Experiential Staging
16h15 - 16h30		Clôture workshop et annonce du prochain appel à projet