IREGE
INSTITUT DE RECHERCHE
EN GESTION ET ECONOMIE

# SOUTENANCE HDR

# 18-06-2024

09h00—Salle 103 (IAE SMB Annecy) -

- Comodal

https://us05web.zoom.us/j/88144215273?pwd=aoFwtqn86jlonHfZHbS2oB2AyyT96u.1

ID de réunion: 881 4421 5273—Code secret: 0xdSDu

- Composition du jury

Madame Isabelle COLLIN-LACHAUD, Université de Lille, Rapportrice

Monsieur Rémi MENCARELLI, Université Savoie Mont Blanc, Garant

Madame Virginie PEZ, Université Paris 8 Vincennes – Saint Denis, Examinatrice

Madame Claire ROEDERER, Université de Strasbourg, Rapportrice

Monsieur William SABADIE, Université Lyon 3 Jean Moulin, Rapporteur

## Michaël FLACANDJI (Université de Bordeaux, IRGO),

## Le management de l'expérience : entre création d'expériences mémorables et gestion des échecs de service

Cette notice d'habilitation à diriger des recherches présente nos principales contributions à la littérature en marketing, et plus spécifiquement, sur le concept d'expérience. Elle est structurée autour de deux axes de recherche. Le premier axe se focalise sur la production d'expériences plaisantes, créatrices de sens et mémorables pour le client. Il propose d'une part de repenser l'expérience au travers du souvenir que les consommateurs en garde et d'autre part d'étudier deux leviers du marketing expérientiel à destination des entreprises pour enrichir l'expérience vécue par leurs clients, à savoir les dispositifs digitaux et les programmes de fidélité.

Le second axe de recherche s'intéresse, quant à lui, à la question de la récupération de service suite à des expériences insatisfaisantes. Nos travaux cherchent à mieux comprendre comment les entreprises peuvent gérer les expériences insatisfaisantes en étudiant en profondeur le système de récupération de service. Il en ressort que les entreprises peuvent agir en amont des échecs de service mais également en aval.

Mots clés : expérience client, souvenir, programme de fidélité, digital, échec de service, récupération de service