



Marketing relationnel et collaboration

11 mai 2009

Université d'Ottawa

Horaires	Nom (s)	Titre de la présentation
Lundi 11 mai 2009		
		<i>Inscription à l'ACFAS</i>
8 h 30 - 8 h 45		Accueil des participants
8h45- 9h00		Ouverture du Colloque – mot de bienvenue et présentation des participants
9 h 00-9 h30	Line RICARD , ÉSG-UQAM	<i>De la collaboration vers une approche relationnelle</i>
Le relationnel : une réflexion sectorielle Présidente : Line Ricard, ESG-UQAM		
9 h 30 – 10 h 00	Soumaya BEN LETAIFA , UQAM Michèle PAULIN , Concordia	<i>Remise en question du bancaire relationnel: Cas des PME</i>
10 h 00 – 10 h 30	Michèle PAULIN , Université Concordia Soumaya BEN LETAIFA , Yves RABEAU , ÉSG- UQAM	<i>Relationnel bancaire: que peut-on apprendre du secteur des TIC?</i>
10 h 30 - 10 h 45		Pause
La collaboration – vers une meilleure performance Présidente : Isabelle BARTH, E M Strasbourg		
10 h 45 - 11 h 15	Martine VÉZINA , HEC Montréal Cynthia MESSIER , Deloitte Inc	<i>Le réseau partenarial comme source d'apprentissage interorganisationnel; Le cas de la finance solidaire</i>
11 h 15 - 11 h 45	Fabien DURIF et Bénédicte GEAY (Boursière), Université de Sherbrooke	<i>La gestion des comptes clés dans le secteur bancaire est-elle trop axée sur la performance commerciale ?</i>
11 h45 - 13 h 30		Dîner en groupe au Jazzy- buffet- confirmez votre présence à ricard.line@uqam.ca
La collaboration : lorsqu'Internet est de la partie Présidente : Manon Arcand, ÉSG-UQAM		
13 h 30 - 14 h 00	Isabelle BRUN , Boursière Université de Moncton/ Doctorante ÉSG-UQAM Fabien DURIF , Université de Sherbrooke	<i>Les facteurs clés de succès d'une approche relationnelle bancaire en ligne: une introspection à l'aide de la cartographie cognitive</i>
14 h 00 - 14 h 30	Jean-François NOTEBAERT , Université de Bourgogne LAURENCE ATTUEL-MENDES , Groupe ESC Dijon Bourgogne	<i>Des relations durables entre les banques et leurs clients : une étude qualitative de la résistance du consommateur face aux stratégies bancaires développées sur Internet</i>
14 h 30 – 15 h 00		Pause
Le personnel en contact- un intervenant clé de la collaboration Président : Lionel Colombel, Université d'Auvergne		
15 h 00 - 15 h 30*	Jasmin BERGERON et Lova RAJAABELINA , ÉSG-UQAM	<i>L'impact de l'empathie sur la confiance, la satisfaction et les intentions d'achat des clients dans le secteur financier</i>
15 h 30 -16 h 00*	Raoul GRAF et Gabrielle LÉPINE , Université Laval , Fabien DURIF , Université de Sherbrooke	<i>« Attitude de service » : un atout pour l'industrie bancaire canadienne</i>
16 h00		Mot de clôture
16 h 00 -16 h 30	Lionel COLOMBEL , Université d'Auvergne	<i>Vers une relation de service</i>
16 h 30- 17 h 30		Remise du Prix JEAN PERRIEN au meilleur article du colloque et Cocktail
18 h00		Souper en groupe – confirmer votre présence et le nombre de personnes à ricard.line@uqam.ca

*En nomination pour le prix Jean Perrien