



UNIVERSITÉ
LAVAL

Groupe de recherche sur l'évaluation
et la mesure en marketing (GREMM)

CHAIRE

de management
des services financiers

ESG UQAM

SAVOIRS SANS
FRONTIÈRES

81^e CONGRÈS DE L'ACFAS
Du 6 au 10 mai 2013
UNIVERSITÉ LAVAL, VILLE DE QUÉBEC

Les Nouvelles Évolutions et Tendances de l'Industrie des Services 7 Mai 2013 (Pavillon J.-A-de Sève – Local 1121)

Organisation du Colloque

Elissar TOUFAILY elissar.toufaily@fsa.ulaval.ca; Line RICARD Ricard.Line@uqam.ca; Riadh LADHARI
riadh.ladhari@mrk.ulaval.ca

Le phénomène mondial de croissance dans le secteur des services croisé à une évolution technologique dans la réalisation et la livraison des services nous amène à nous questionner sur diverses thématiques reliées à cette industrie. Le colloque sur les nouvelles évolutions et tendances de l'industrie des services sera une occasion d'échanger et de mettre en commun les visions des praticiens et des chercheurs pour couvrir des questions et des thèmes de gestion majeurs pour l'industrie des services.

Présentations d'articles

Horaires	Nom (s)	Titre de la présentation
		Inscription à l'ACFAS www.acfas.ca
8 h 00 – 8 h 45		Accueil des participants – offert par la Chaire en management des services financiers
8h 45 - 9h 00		Ouverture du Colloque – mot de bienvenue Éliassar Toufaily et présentation des participants
Sujets Spéciaux en Gestion de Services Président : Riadh LADHARI- Université Laval		
9 h 00 – 9 h 30	Jean LAGUEUX <i>Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec</i> Lova RAJAABELINA ESG UQAM	<i>Proposition d'un modèle des antécédents et conséquences de la vente suggestive dans le domaine de la restauration</i>
9h30 – 10 h 00	Véronique CHARTRAND ESG UQAM	<i>Socialisation des nouveaux employés : développement d'une formation en autogestion comme intervention pour favoriser les comportements de recherche d'information</i>
10 h - 10 h 30	Rémi DESMEULES GREMM, Université Laval	<i>Les services comme moyen de réduction de la consommation : rôle de la motivation et de la connaissance</i>
10 h 30 - 10 h 50		Pause

L'approche relationnelle dans le secteur des services financiers

Présidente : Line RICARD- Chaire de management des services financiers ESG UQAM

11 h 00- 11h 30 PRIX GREMM	Hanan CHARNI <i>Université Effat (Arabie Saoudite)</i>	<i>La valeur perçue par les clients : vers une perspective éthique dans le milieu des services</i>
11 30 – 12h 00	Naoufel DAGHFOUS Makrem SAADI ESG UQAM	<i>L'implantation de l'approche relationnelle dans les institutions financières : les facteurs de succès, les freins et les bénéfices recherchés</i>
12h 00 - 12 h 30	Soumaya CHEIKHROUHOU ESG UQAM, Deny BÉLISLE <i>Université de Sherbrooke</i>	<i>Le rôle de la communication continue dans l'utilisation des applications bancaires sur téléphone intelligent</i>
12 h 30 - 14 h 00		Dîner offert par le GREMM

CONFÉRENCIER INVITÉ

14h 00- 14h 40	René DARMON <i>Essec Business School</i> <i>Assurer le niveau de la qualité de service par le contrôle de la force de vente</i>
----------------	--

TABLE RONDE: L'amélioration continue et les tendances dans l'industrie de services

Modératrice: Elissar TOUFAILY, GREMM, Université Laval

14 h 45 - 16 h 00	Participants Gregory BRESSOLLES, <i>Responsable de la chaire en commerce électronique et distribution, BEM Bordeaux Management School</i> Riadh LADHARI, <i>professeur titulaire, GREMM, Université Laval</i> Suzanne MICHAUD, <i>Vice-présidente Expérience-client, Industrielle Alliance, Assurance auto et habitation</i> Denis LAVOIE, <i>Directeur Équipes spécialisées, Réseau des caisses Desjardins</i> David LIZOTTE, <i>Coordonnateur en commercialisation, Réseau direct, La Capitale</i>
16 h 00 – 16 h 15	Pause

CONFÉRENCE

16h 15- 16h 40	Michel ZINS, <i>GREMM, Université Laval, Zins Beauchesne et associés</i> <i>Quels défis et opportunités pour les managers dans le secteur des services?</i>
16 h40	Cocktail offert par la Chaire en management des Services financiers et remise du prix GREMM à Mme Hanan CHARNI