



## Kiane GOUDARZI

Professeur des universités en Sciences de Gestion

kiane.goudarzi@univ-lyon3.fr

**iaelyon** School of Management

**Université Jean Moulin**

1C avenue des Frères Lumière ■ CS 78242 ■

69372 Lyon cedex 08

### DOMAINE(S) D'EXPERTISE :

#### **Managements des services**

Expérience client, satisfaction, gestion de la relation client, management des rôles du client, qualité des services publics

### Biographie / Résumé

Kiane goudarzi est spécialisé en management des services. Il a réalisé un doctorat en Sciences de Gestion (Aix Marseille Université) sur la socialisation du client dans les services pour lequel il a obtenu deux prix de thèse (Prix AFM, prix Nvivo).

Il a débuté sa carrière à NEOMA Business School. Il a ensuite rejoint l'IAE Aix en Provence en 2007 où il a dirigé le master Corporate Communication and Change Management pendant 8 ans (directeur de master le plus primé par SMBG depuis 10 ans, meilleur master en communication selon SMBG). Il a également été impliqué dans les accréditations EQUIS et a piloté l'insertion de l'IAE Aix dans le classement du Financial Times. Il organise depuis 2007 la conférence internationale de Lalonde sur les services.

Après avoir réussi le 1<sup>er</sup> concours d'agrégation en Sciences de Gestion en 2015, il a rejoint l'IAE de Valenciennes où il a repris la chaire en Entrepreneuriat et PME.

Il a rejoint l'iaelyon le 1<sup>er</sup> septembre 2016. Ses activités de recherche, d'enseignement et de conseil portent principalement sur le management des services et le pilotage de l'expérience client, de la satisfaction client et la gestion de la relation client. Il a collaboré avec de nombreuses organisations publiques et privées : Conseil Général Loire Atlantique, Ville de Besançon, IKEA, Conforama, Casino Barrières, Ubisoft, SNCF... Ses recherches ont été publiées dans Recherches et Applications Marketing, Journal of Business Research, International Journal of Operations and Production Management, Journal of Service Management, International Review of Administrative Science, Revue Française de Gestion, Décisions Marketing et Politique et Management public.

## FONCTIONS

- Depuis 2016 : Professeur des Universités, iaelyon
- 2015 2016 Professeur des Universités, IAE Valenciennes
- 2007 2015 Maître de conférences IAE Aix en Provence
  - Directeur du master corporate communication and change management,
  - Directeur du DU management du changement
- 2005 2007 Professeur permanent à Neoma Business School (Reims)

## TITRES ET DIPLOMES

- Reçu au premier concours d'agrégation de l'Université en avril 2015
- Habilitation à Diriger des Recherches (Université Paris Dauphine) sur la Co-production et la gestion de la relation client en management des services sous la direction de Pierre Volle, juin 2014
- Doctorat en Sciences de Gestion (Aix Marseille Université) sur la socialisation organisationnelle du client dans les entreprises de services sous la direction de Pierre Eiglier, mars 2005
  - Prix de la meilleur thèse en marketing décerné par l'Association Française de Marketing
  - Lauréat du prix de thèse Invivo, décerné par un jury de professionnel

## DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

Marketing et management des services  
 Gestion de la relation client  
 Expérience client  
 Méthodologie de la recherche  
 Marketing

## CENTRES D'INTERETS ACTUELS DE RECHERCHE

Management des rôles des clients  
 Gestion de la relation client  
 Management des services publics  
 Linkage research (interaction marketing/management)

## CENTRE OU EQUIPE DE RECHERCHE

iaelyon Magellan, groupe Marketing

## COMITES DE LECTURE / COMITES EDITORIAUX

Evaluateur Adoc pour Recherches et Application Marketing, Journal of Service Management, Revue Française de Gestion, Décisions Marketing, Logistique et Management

## DIRECTION DE THESES ET HDR

### Direction de thèses en cours

- Ali Raza « The alignment of Frontline Employee with Brand positioning »
- Zonaib Tahir « The boundary condition of the effectiveness of compensation in service compensation »
- Qurat Talpur « The role of social support in the relationship of Emotional Labour on employee satisfaction in service »
- Nariam Faegh « The transition to service of industrial companies »
- Véronique Sanguinetti « déterminants, modalités et conséquences de l'Open Source dans un business model centré sur les services »
- Karin Valentini « bien-être au travail dans les services »
- Muhammad Junaid « Customer experience management »

## LANGUES ETRANGERES PARLEES

- Anglais
- Persan
- Espagnol

## SEJOURS PROFESSIONNELS A L'ETRANGER

**Hong Kong Polytechnic University**, Chine, mai juin 2014

Séjour de recherche avec Kimmy Chan

**UIBE (University of International Business Economics)**, Pékin, 2008-2012

Séminaire de formation de continue « Customer Relationship Management », 25h, 4\*40 participants

**Université de Maryland**, Etats-Unis, Janvier à -Mai 2003

Laboratoire de psychologie organisationnelle et de management des services, dirigé par Ben Schneider. Participation à la conférence annuelle de SIOP « Society for Industrial and Organizational Psychology », Orlando, Avril 2003

**Maastricht University**, Pays Bas, sept 2003

« Service Marketing Research », séminaire de recherche organisé dans le cadre de l'EIASM (European Institute for Advanced Studies in Management)

## DISTINCTIONS

Directeur de Master le plus distingué par SMBG depuis 10 ans en juin 2014 [http://www.meilleurs-masters.com/tp/Trophees\\_de\\_la\\_Pedagogie\\_2014.pdf](http://www.meilleurs-masters.com/tp/Trophees_de_la_Pedagogie_2014.pdf)

Msc Corporate Communication and Change Management classé meilleure formation en communication en France selon SMBG (2015-2016)

2 prix de thèse

## INTERVENTIONS AUPRES D'ENTREPRISES, D'INSTITUTIONS ET D'ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES OU ASSOCIATIVES

Conseil, études et formation pour des organisations publics et privés : Ubisoft, IKEA, Casino Barrière, Ubisoft, SNCF, Conforama, Auchan, ville de Besançon, Conseil Général Loire Atlantique

## TRAITS MARQUANTS DU PASSE PROFESSIONNEL

- 1998/1999 Responsable Culturel à l'Alliance Française au Népal
- 1996/1997 Assistant Contrôle de Gestion, Alcatel et Sageco (office HLM)

## PRODUCTION ACADEMIQUE

### Publications dans des revues à comité de lecture

1. Rouquet A., Goudarzi K. et Henriquez T. « The company-customer transfer of logistics activities », **International Journal of Operations and Production Management**, rang 2 CNRS, accepté pour publication en avril 2016
2. Guenoun M., Goudarzi K et Chandon J.L. (2016), « *Construction and validation of a hybrid model to measure perceived public service quality (PSQ)* », **International Review of Administrative Sciences**, vol 82, 1, 208-230, rang 3 CNRS
3. Goudarzi K, Llosa S. et Orsingher C., 2015, « *Crossing boundaries in service research* », **Journal of Service Management**, vol 26, issue 5, rang 4 CNRS
4. Goudarzi K, Borges A. et Chebat J.C. (2013), « *Should retailers pay to bring customer back? The impact of Quick Response and Coupons on real purchase outcomes* », **Journal of Business Research**, Volume 66, Issue 5, May 2013, 665–669, rang 2 CNRS
5. Camelis C., Dano F., Goudarzi K., Hamon V. et Llosa S. (2013) « *Les rôles des co-clients et leurs mécanismes d'influence sur la satisfaction globale durant une expérience de service* », **Recherche et Applications en Marketing**, vol 28, avril, 46-69, rang 2 CNRS
6. Rouquet A., Reniou F. et Goudarzi K. (2013), **Revue Française de Gestion**, « *le client acteur de l'organisation* », n°234, 4-13, rang 4 CNRS
7. Goudarzi K. et Rouquet A. (2013) « *Les rôles des clients dans la logistique de distribution des produits* », **Décisions Marketing**, rubrique stratégie, n°69, janvier-mars, 111-116, rang 3 CNRS
8. Goudarzi K, Llosa S. et Orsingher C. (2011), *Editorial*, **Journal of Service Management**, vol 22, issue 5, rang 4 CNRS
9. Goudarzi K. et Guenoun M. (2010), « *Conceptualisation et mesure de la Qualité des Services Publics (QSP) dans une collectivité territoriale* », **Politique et Management Public**, vol 27, n°3, 30-49, rang 4 CNRS
10. Rouquet A., Goudarzi K. et Henriquez T. (2010), « *Le transfert d'activités logistiques entreprise-consommateur : une comparaison des cas Auchan Drive et IKEA* », **Logistique et Management**, vol 18, n°2, 13-25, rang 4 FNEGE
11. Goudarzi K., Llosa S. et Orsingher C. (2009), *Editorial*, **Journal of Service Management**, Vol 20, issue 3, rang 4 CNRS

12. Goudarzi K. et Eiglier P. (2006), « *La socialisation organisationnelle du client dans les entreprises de service: concept et dimensions* », **Recherche et Applications en Marketing**, Vol 21, 3, 65-90, rang **2 CNRS**

### Livres

- Barraux J., Batteau P., Camelis C., Dano F., Eiglier P., Goudarzi K., Guerin A.M., Llosa S (2010), « *La logique services. Marketing et Stratégies* », Paris : **Economica (eds), Collection Gestion**, 325 pages

### Chapitres d'ouvrages

- Goudarzi K. (2005), « *La socialisation organisationnelle du client dans les entreprises de service* », 2005, In Delobbe Nathalie, Herrbach Olivier, Lacaze Delphine, Mignonac Karim (eds), **Le comportement organisationnel**, Brussels, De Boeck, pp.285-292

### Articles publiés dans des actes de colloque

1. Raza A. et Goudarzi K. (2016) « *Aligning Frontline employees (FLE's) with the brand positioning: an exploratory research to investigate its meaning, antecedents and consequences* », 32<sup>ème</sup> congrès de l'AFM (Association Française de Marketing), Lyon, Mai
2. Rouquet A., Goudarzi K. et Henriquez T. (2016) « *La transfert d'activités logistiques entre entreprises et clients* », dans le cadre d'une session spéciale intitulé « *regards croisés sur l'intégration du consommateur dans la chaine logistique* », **32<sup>ème</sup> congrès de l'AFM** (Association Française de Marketing), Lyon, Mai
3. Guenoun M., Goudarzi K et Chandon J.L. (2012), « *Hybrides ou disjoints ? L'utilisation des modèles client et légal pour mesurer la qualité de service public (QSP)* », **28<sup>ème</sup> congrès de l'AFM** (Association Française de Marketing), Brest, Mai.
4. Goudarzi K, Camelis C. et Llosa S. (2012), « *Comportements déviants des clients et satisfaction* », **1<sup>ère</sup> journée d'étude sur la gestion des clients – gérer les comportements déviants des clients**, Marne-la-vallée, Mars
5. Goudarzi K, Camelis C., Dano F. et Llosa S (2011), « *How other customers influence client satisfaction during service delivery*, **The Naples forum on services**, Capri, Italie, 14-17 Juin
6. Rouquet A., Goudarzi K. et Henriquez T. (2011), *Managing the transfer of logistics services to the consumer: comparison of two cases*, **The Naples forum on services**, Capri, Italie, 14-17 Juin
7. Rouquet A., Goudarzi K. et Henriquez T. (2011), *The transfer of logistics services between a company and its consumers*, **23rd NOFOMA (The Nordic Logistics Research Network) conference**, Harstad, Norvège, 9-10 Juin
8. Camelis C., Dano F., Goudarzi K., Hamon V. et Llosa S. (2011), « *Et les autres clients alors ? Quels rôles jouent-ils dans la satisfaction des consommateurs pendant l'expérience de service ?* », **27<sup>e</sup> congrès de l'AFM** (Association Française de Marketing), Bruxelles, Belgique, 18-20 Mai

9. Rouquet A., Goudarzi K. et Henriquez T. (2010) « *Le transfert d'activités logistiques entre entreprise et consommateurs : enjeux de gestion et propositions théoriques* », **8èmes Rencontres Internationales de la Recherche en Logistique (RIRL)**, Bordeaux Management School, Bordeaux, France, 29 Septembre -01 Octobre
10. Rouquet A., Goudarzi K. (2009), « *La logistique aval de la firme de distribution : "servir le client" ou "se servir du client" ?* », **12e colloque Etienne Thil**, La Rochelle, France, 8-9 Octobre
11. Guenoun M. et Goudarzi K. (2009), « Conceptualization and measure of Public Services Quality (PSQ) », **IISA conference** (Institut International des Sciences Administratives), **Helsinki, Finland, 7-11 Juillet**
12. Goudarzi K. (2009), « *The effectiveness of socializing service customers* », **Naples Forum on Services**, EIASM (European Institute for Advanced Studies in Management), Capri, Italie, 16-19 Juin
13. Goudarzi K et Rouquet A. (2009), « *The logistics roles of the final customer in the supply chain: proposal of an exploratory typology* », **6th International Annual EurOMA Conference** (EUROpean Operations Management Association), Göteborg, Suède, 14-17 Juin
14. Goudarzi K. et Guenoun M. (2009), « *Conceptualizing and measuring public service quality in local government* », **EMAC** (European Marketing Academy Conference), Nantes, France, 26-29 Mai
15. Goudarzi K, Guenoun M et Llosa S. (2009), « *Silent service in Public Sector: How to value their marketing performance?* », **EMAC** (European Marketing Academy Conference), Nantes, France, 26-29 Mai
16. Goudarzi K. (2007), « *Etendre le champ d'application de la socialisation organisationnelle : contribution de son transfert en marketing* », **journée de recherche sur la socialisation organisationnelle**, Université Paris Dauphine, 5 Juillet
17. Goudarzi K (2007), « *La socialisation organisationnelle du client dans les entreprises de service : mesure et efficacité* », **23<sup>ème</sup> Congrès annuelle de l'AFM** (Association Française de Marketing), Aix les bains, Mai/Juin
18. Goudarzi K. (2007), « *Practicing interdisciplinary research in marketing by doing expert interviews with researchers* », **EMAC** (European Marketing Academy Conference), Reykjavik, Iceland, 22-25 Mai
19. Goudarzi K. (2007), « *Organizational socialization concept : theoretical contribution of its transfer to service marketing* », **EAWOP** (European Association of Work and Organizational Psychology), Stockholm, Sweden, 9-12 Mai
20. Goudarzi K. (2006), « *Measure and effectiveness of the organizational socialization of service customers* », **EMAC** (European Marketing Academy Conference), Athènes, Grèce, Mai 2006

21. Goudarzi K. (2006), « *The organizational socialization of service customers, toward a conceptualization based on experts interviews*», **9th international research seminar in service management**, Lalonde, France, Mai-Juin
22. Goudarzi K. et Guenoun M. (2006), « *L'utilisation de l'outil marketing SERVQUAL pour mesurer la qualité dans les services publics municipaux* », **Colloque Politique et Management Public**, l'action publique au risque du client ? Client-centrisme et citoyenneté », Lille, Mars
23. Goudarzi K. (2005), « *Le concept et les dimensions de la socialisation organisationnelle du client dans les entreprises de service*», **21<sup>ème</sup> Congrès annuelle de l'AFM** (Association Française de Marketing), Nancy, Mai
24. Goudarzi K. (2005), « *La socialisation organisationnelle du client dans les entreprises de service, méthodologie qualitative appliquée au cas IKEA* », **Congrès Paris-Venise sur les tendances du marketing**, Paris, Janvier
25. Goudarzi K. (2004), « *Pratiquer l'interdisciplinarité à partir d'entretiens d'enseignants chercheurs* », **ACS Aix-Croisées-Scientifiques, Pratiquer et comprendre l'interdisciplinarité**, Aix-en-Provence, Septembre
26. Goudarzi K. (2003), « *The socialization of customers to service organization, toward a conceptualization: The case of Ikea* », **AMA Frontiers in Services Conference** (American Marketing Association), Washington, 23-26 Octobre