

Journée de recherche organisée par l'ISEOR et l'IAE de Lyon

Avec le parrainage de l'AFC, de l'AFM et de l'AGRH

Programme détaillé du jeudi 31 janvier

***"Sous le regard du client :
Réflexion prospective sur la construction de la performance commerciale des
organisations"***

Matinée

8h30-9h00 : Accueil et enregistrement à l'auditorium Malraux

9h00-9h15 : Introduction à la journée par le Professeur Henri Savall, IAE de LYON, Directeur de l'ISEOR, Directeur du centre EUGINOV et Isabelle Barth, Professeur de Sciences de Gestion, IAE de Metz, IAE de Lyon, ISEOR

9h15-10h45 : Séance plénière (auditorium Malraux)

Le rôle des comportements relationnels des commerciaux dans la GRC, Fanny Pujol, Maître de Conférences, IAE de Valenciennes, LARIME, Chercheur-Associé à l'INSEEC Paris

Les commerciaux et les réseaux sociaux : vers de nouveaux outils de management des ventes, Pascal Brassier, Enseignant-chercheur, Groupe ESC Clermont, CRCGM

Vers un modèle de contrôle de gestion intégré à la fonction commerciale ? Laurent Cappelletti, Maître de Conférences HDR, ISEOR, IAE, Université Jean Moulin Lyon 3

10h45-11h00 : pause avec présentation d'ouvrages par la **Librairie Decitre**

11h00-12h30 : Séance plénière, table ronde

"L'invention d'un champ de recherche en sciences de gestion : le cas de la Vente"

Michèle Bergadaà (**Professeure, HEC Genève**), Pierre-Louis Dubois (**Professeur, Université Paris 2, LARGEPA, CREGO**), Marc Filser (**Professeur, IAE de Dijon, CERMAB LEG**), Christophe Fournier (**Professeur, Université Montpellier 2, CREGO**) et Stéphane Ganassali (**Université de Savoie**) : « *Etat des thèses en Vente depuis 1992* », Thierry Nobre (**Professeur, EMS, CESAG**), Henri Savall (**Professeur, IAE de Lyon, ISEOR**), Aline Scouarnec (**Professeure, Université du Littoral**)

12h30 -14h00 : déjeuner pris en commun au Salon des Symboles

Après midi

14h00-16h30 : Communications présentées en Ateliers (salles à préciser)

Atelier 1 : Relire la négociation commerciale

Les normes de la relation de Macneil expliquent elles la satisfaction globale du client? une étude qualitative dans le contexte B to C, Najoua Elommal, Professeur permanent à ESLSCA PARIS

L'utilisation des techniques psychothérapeutiques dans le contexte de l'entretien de vente, Philippe Gilibert

La place des compétences relationnelles dans l'activité de vente, Céline Mounier
Orange Labs, laboratoire SENSE

La vente relationnelle en milieu industriel : Apport du cycle de vie de la relation à l'étude de la dynamique des relations acheteurs-vendeurs, Denis Bories, Maître de Conférences Université Toulouse II – Le Mirail

Vente & Négociation : Enquête étudiants : état des lieux, perceptions et perspectives, Lionel Bobot, Professeur à Advancia –Negocia

Vente, négociation et pouvoir dans les relations distribution – industrie alimentaire
Arnaud STIMEC, Université de Nantes, CRGNA

Atelier 2 : La vente face au Click and Mortar

L'individualisation de la relation client sur Internet : un élément préalable à tout nouveau modèle économique, Jean-François Notebaert, Maître de Conférences, IUT de Dijon – Université de Bourgogne, Djamchid Assadi, Professeur permanent, Groupe ESC Dijon Bourgogne, Laurence Attuel-Mendes, Docteur en droit, Professeur permanent de droit Groupe ESC Dijon Bourgogne

Une approche dramaturgique du personnel de vente dans l'expérience de consommation, Éric Remy, Maître de Conférences IAE de Rouen – NIMEC

Pourquoi l'implantation d'un site Internet marchand par une enseigne « Brick and mortar » invite à revisiter le rôle du vendeur en magasin, Régine Vanheems, Université de Paris I Sorbonne, Prism

A la recherche de nouveaux concepts pour les commerciaux d'aujourd'hui, Michelle Bergadaà Professeur OVSM – HEC Genève et Grégory Coraux OVSM – HEC Genève

L'assouplissement de la carte scolaire : une nouvelle « zone de chalandise » des établissements scolaires, Evelyne Chapon Docteur en Sciences de gestion, ISEOR, Jean-Moulin LYON III

Atelier 3 : Le management des personnes

L'impact de la participation du commanditaire sur la relation d'externalisation avec son prestataire de vente, Erick Leroux, Maître de conférences, IUT de Saint Denis, GRIMM, PARIS XIII,

Comment impliquer les commerciaux dans l'entreprise : le rôle du climat éthique. Laure Lavorata, Maître de Conférences, IRG- Université Paris 12

L'examen des récompenses intrinsèques comme déterminants à l'épuisement professionnel et au départ des commerciaux : que faire lorsque la pyramide hiérarchique se sature ?, Sandrine Hollet, Maître de Conférences, Institut Universitaire de Technologie Université Paris XII – IRG (Institut de Recherche en Gestion)

Un « mouchard » comme nouvelle donne du management commercial ? Virginie Moisson, IAE Aix-en-Provence Université Paul Cézanne

Pour une sortie de crise du management commercial par un processus d'empowerment Marc Valax – CREG IAE de Pau et des Pays de l'Adour

Les déterminants de la performance du vendeur en situation de plateau de carrière, François Perotto, Laboratoire INSEEC, LARGEPA

Atelier 4 : Piloter la performance commerciale

Les directions commerciales face au processus budgétaire, M.Besson, Professeur, GET/INT Management, C. Mendoza, Professeur, ESCP-EAP Management School, Paris, et H.Löning, Professeur Associé, HEC School of Management, Paris,

Trouver le client dans les pôles de compétitivité : une enquête est en cours...Références au modèle originel de M. Porter, Ghislaine Pellat, Maître de Conférences UPMF Grenoble, Laboratoire CERAG, Francis Pithon, Chargé de Mission Syndicat professionnel, Maître de conférences associé. Université Pierre Mendès France. Grenoble.

Diversifier les sources de financement des associations en développant la vente de prestations : Le cas des associations de la filière-territoire « mise en œuvre du développement durable », Xavier Pierre, ISEOR, Université Jean Moulin Lyon 3

Le business case comme outil de positionnement de la DSI et des Directions Opérationnelles au sein des instances stratégiques de l'entreprise : l'exemple du projet CRM », Stéphane Motard, Essec, docteur de la Sorbonne ès Sciences Sociales Professeur à l'ISC

Empirical analysis of benchmarking retail banking networks under varying market environments Aude Hubrecht-Deville LEG-FARGO, IAE, Université de Bourgogne et Hervé Leleu, CNRS-LEM, Université Catholique de Lille

Approche exploratoire de la relation cognitive des contrôleurs de gestion et des managers commerciaux face au management des directions générales : cas de trois sociétés cotées, Morad Mousli, Enseignant-chercheur Groupe ESC Clermont, pôle Finance-Contrôle de gestion,

16h30-16h45 : Pause avec présentation d'ouvrages par la **Librairie Decitre**

16h45-18h00 : Séance plénière, table ronde (auditorium Malraux)

"La recherche en vente sous le regard des entreprises : quelles attentes ? quel dialogue ?"

Francis Pétel, Directeur de l'Observatoire de la Fonction Commerciale, Dirigeants Commerciaux de France, Georges Aublé, Directeur ATIS France, Professeur Associé à l'IAE de Lyon, Marc Frachette, Responsable Commercial Régional, laboratoires JANSSEN CILAG, Gérard Groffe, DRH, STEF TFE

18h00-19h00 : Symposium « tétranormalisation » proposé par l'ISEOR (animation Henri Savall)

Le programme de recherche « Tétranormalisation » proposé par l'ISEOR part du constat que toute entreprise ou Organisation vit aujourd'hui dans un environnement de plus en plus normatif, et de plus en plus éclaté car chaque pôle de normes exerce une force centrifuge.

De plus, on observe une accélération de la prolifération et de la péremption de ces normes.

Deux points de vue s'affrontent : celui du normalisateur qui considère la pertinence de ses normes et qui est attaché à leur respect y compris en y attachant un volet incitatif, coercitif ou répressif. Celui du dirigeant d'Organisation qui doit arbitrer entre des normes parfois contradictoires, sources de coûts visibles ou cachés pour son Organisation.

Le programme de recherche se centre sur les normalisations appliquées aux activités collectives et organisées, (normes comptables et financières (IAS-IFRS), les normes régissant le commerce international (OMC), normes régissant les conditions internationales de travail (OIT), normes régissant la qualité (ISO). Les quatre niveaux de légitimité de la normalisation (législative, professionnelle, interne, sociale ou sociétale) constituent le cadre de la tétranormalisation et justifient l'appellation donnée à ce programme de recherche.

Ce programme de recherche se donne pour moyen de rassembler des personnes issues de milieux différents et de domaines de recherche variés et complémentaires. A ce titre, seront inclus des chercheurs mais également des responsables d'Organisations désireux d'apporter leurs interrogations, leurs réflexions et d'y puiser des éléments de réponse.

La vente ne peut s'exclure de cette réflexion.

Les participants intéressés sont invités à ce groupe d'échange et de réflexion.

20h00 : Dîner au restaurant Le Fourvière à côté de la Basilique de Fourvière