RÉSULTATS DU PRIX DU MEILLEUR MÉMOIRE 2019 SUR LA QUALITÉ ET LA RELATION CLIENT

Pour sa deuxième édition, le jury du concours du meilleur mémoire de Master de la Chaire « La Poste : Qualité et expérience client » a décidé de récompenser les travaux de 4 candidats pour leurs qualités et leurs contributions à une meilleure connaissance des problématiques de la transformation managériale, de la gestion de la relation client et de la gestion de la qualité.

Prix du meilleur mémoire de la Chaire « Qualité et Expérience client »

Nicolas BARBIER

» Titre du mémoire : « Manager la transversalité : un enjeu stratégique indispensable »

» *Mémoire réalisé dans le cadre du Master 2 « Management Stratégique et Changement » de l'ISM-IAE Versailles, sous la direction de Lydie-Marie LAVOISIER*

Prix du mécénat La Poste / Chaire « Qualité et Expérience client »

Amira NEFFATI

» Titre du mémoire : « Quels sont les rôles des managers de proximité dans le déploiement d'une nouvelle stratégie représentant un changement majeur pour l' entreprise ? le cas de la transformation du métier de facteur »

» *Mémoire réalisé dans le cadre du Master 2 « Management Stratégique et Changement » de l'ISM-IAE -Versailles, sous la direction de Hervé CHOMIENNE*

Prix spécial du jury

Johanna ROUSSEAU

» Titre du mémoire : « Comment satisfaire les clients par le management de l' expérience client ? » : Cas de l'entreprise, la Française des Jeux

» *Mémoire réalisé dans le cadre du Master 2 « Management Qualité et Relation Client » de l'ISM-IAE Versailles, sous la direction de Adeline FEDRIZZI*

Vincent PERIOLAT

» Titre du mémoire : « L'ouverture à la concurrence ferroviaire en 2021 : la SNCF face aux enjeux de la libéralisation et de la satisfaction client : comment la dimension émotionnelle peut-elle impacter favorablement la satisfaction et la relation client au sein d'une entreprise ?

» *Mémoire réalisé dans le cadre du Master 2 « Management Qualité et Relation Client » de l'ISM-IAE Versailles, sous la direction de Aline LEMEUR*

Le jury remercie tous les étudiants de l'ISM-IAE Versailles qui ont participé à ce concours et félicite chaleureusement les 4 lauréats.

Les prix seront remis aux lauréats lors d'une cérémonie solennelle qui sera organisée en présence du mécène de la Chaire dès que les conditions sanitaires le permettront.

Pour rappel, La Chaire « Qualité et Expérience Client » cherche à valoriser chaque année des travaux académiques réalisés par des étudiants de Master 2 ou équivalent (Bac+5), dans une université ou dans une école supérieure dans tout champ disciplinaire des sciences humaines et sociales ou juridiques (management, économie, sociologie, droit, histoire, etc.) portant sur les thématiques suivantes :

- Le management de la qualité de la relation client et de l'expérience client ;
- Les transformations des organisations et les innovations au service du client ;
- Le développement des compétences et le développement d'une culture client.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Contact : Laetitia Assi : laetitia.assi@uvsq.fr