



Isabelle Sueur - Maître de Conférences
6^{ème} section du CNU

Téléphone : 33 (0) 5 46 50 76 00
Fax : 33 (0)5 46 50 76 09

PRINCIPALES RESPONSABILITES ADMINISTRATIVES

Vice-présidente CFVU - Université de La Rochelle

Membre élue de la CFVU de l'Université de La Rochelle

Membre élue du conseil de l'UFR droit, sciences politique et de gestion, Université de La Rochelle

ACTIVITES D'ENSEIGNEMENT

- ✓ Comportement du client et gestion de la relation client – Master 2 Marketing des services, IAE La Rochelle
- ✓ Statistiques et probabilités – Master 1 Administration des entreprises, IAE La Rochelle.
Enseignement assuré en formation initiale en présentiel et en ligne auprès d'un public de formation continue

DIPLOMES

- ✓ Doctorat es Sciences de Gestion, de l'Université Paris-Dauphine, *Attitude par rapport à la publicité et efficacité publicitaire : application en situation de prétest publicitaire dans le domaine de la grande consommation*, sous la direction du Professeur Merunka, mention très honorable et félicitation du jury, proposé pour prix de thèse, 1995
- ✓ D.E.A Stratégie et Gestion Commerciale, Université Paris-Dauphine, 1991

THEMES DE RECHERCHE ACTUELS

- ✓ Fidélisation et fidélité du client
- ✓ Comportement d'achat en ligne

PUBLICATIONS ET COMMUNICATIONS

OUVRAGES

La fidélisation des jeunes : un challenge pour les banques ? in *Management de la banque*, troisième édition 2011, Pearson ed. coordonné par Eric Lamarque, en collaboration avec Mathieu Paquerot et Michel Koch, (2011).

Les stratégies de rétention de l'entreprise : fidélité et fidélisation des parties prenantes : clients, salariés et actionnaires, ouvrage collectif coordonné par Jean-François Trincquecoste, Dareios éditeur, (2010).

La fidélisation des jeunes : une priorité pour les banques ? in *Management de la banque*, deuxième édition, Pearson ed. coordonné par Eric Lamarque, Co-auteurs : Mathieu Paquerot et Michel Koch, (2008).

Les jeunes au cœur de la stratégie de fidélisation des banques, in *Management de la banque*, Pearson ed. coordonné par Eric Lamarque, Co-auteurs : Mathieu Paquerot et Michel Koch (2006).

La distribution, Dunod, Coll. Topo, septembre 2006, Co-auteur : Delphine Dion.

REVUES A COMITES DE LECTURE

L'éco-construction : quel positionnement pour les artisans ? », *Management & Avenir*, 52/2, 57-75 co-auteurs : Florence de Ferran, Jeanne Lallement, 2012.

L'e-réputation ou le renforcement de la gouvernance par le marché de l'hôtellerie ?, *Management & Avenir*, 45/5, 280-296, co-auteurs Guillaume Biot-Paquerot, Mathieu Paquerot, Anne Queffelec, 2011.

L'approche relationnelle dans les banques : Mythe ou réalité ? *Revue française de Gestion*, vol35/1991, 123-138, co-auteurs : Véronique des Garets et Mathieu Paquerot (2009)

Gérer la relation client sans programme de fidélisation. Le cas du groupe Four Seasons, *Décisions Marketing*, juil-sept, 55, 69-72, (2009)

Attentions spéciales et performances des programmes relationnels, *Décisions Marketing* n° 51,17-25, Co-auteur : Isabelle Collin-Lachaud, (2008)

AUTRES REVUES

Fidéliser les jeunes clients : s'il s'agissait avant tout d'une histoire de famille ?, *Banque et Stratégie*, 279, 8-11, co-auteur : Mathieu Paquerot et Michel Koch (2010)

COMMUNICATIONS

Quel positionnement pour l'artisan qui s'inscrit dans une démarche de développement durable ? Une étude basée sur les perceptions des particuliers dans le secteur de l'éco-construction, en collaboration avec Florence de Ferran et Jeanne Lallement, *Actes des XVIèmes JRMB*, (2010)

L'E-réputation : quels enjeux pour le secteur hôtelier ? Actes du XV^{ième} congrès de l'Association Information et Management (AIM), La Rochelle, co-auteurs Mathieu Paquerot et Anne Queffelec (2010)

Les banques doivent-elles avoir peur du Web 2.0 ? *Le management bancaire : enjeux et nouveaux défi, Journée de recherche organisée par la Fédération Gaston Berger qui réunit les laboratoires : CERMAT (IAE de Tours) et LOG (IAE d'Orléans)*, co-auteurs : Mathieu Paquerot et Anne Queffelec. (2009)

Les facteurs explicatifs de l'engagement du client envers sa banque : la nature du client est-elle un facteur de différenciation ? *Le management bancaire : enjeux et nouveaux défi, Journée de recherche organisée par la Fédération Gaston Berger qui réunit les laboratoires : CERMAT (IAE de Tours) et LOG (IAE d'Orléans)*, co-auteur : Jean-Charles Rico,(2009).

Fidélisation et Yield Management, *communication aux Rendez-Vous Champlain sur le tourisme*, Québec, Co-auteurs : Jean-Michel Chapuis et Mathieu Paquerot(2008).

La valorisation des attentions spéciales par le client : le cas de la grande distribution de bricolage, Co-auteur : Isabelle Collin-Lachaud, *Actes du 9eme Colloque Etienne THIL*, (2006).

L'utilisation des différents standards de non confirmation dans la formation de la satisfaction: une approche comparée, *Actes des Xemes journées de recherche marketing de bourgogne*, Co-auteurs : Isabelle Collin-Lachaud et Véronique Plichon, (2005).

AUTRES COMMUNICATIONS

- ✓ 6 janvier 2011, *restitution des résultats du projet de recherche « V.I.P » - Valorisation des avantages Intangibles dans les Programmes relationnels* – auprès des enseignes partenaires, Pôle de Compétitivité des Industries du Commerce, Comité de Prospective, en collaboration avec Isabelle Collin-Lachaud et Dominique Crié.

- ✓ 15 octobre 2009, *présentation des premiers résultats de l'étude documentaire réalisée dans le cadre du projet de recherche « V.I.P »* - Valorisation des avantages Intangibles dans les Programmes relationnels -, co-financé par le FEDER et sept enseignes de la distribution, Pôle de Compétitivité des Industries du Commerce PICOM, en collaboration avec Isabelle Collin-Lachaud et Dominique Crié.
- ✓ 2 décembre 2008, *Présentation du protocole méthodologique du Projet VIP*, Pôle de Compétitivité des Industries du Commerce, Comité de Prospective, en collaboration avec Isabelle Collin-Lachaud et Dominique Crié.
- ✓ 13 Mars 2007, *Présentation d'un état de l'art sur les programmes relationnels : intérêts, limites, voies de recherche*, Pôle de Compétitivité des Industries du Commerce, Comité de Prospective, en collaboration avec Isabelle Collin-Lachaud et Dominique Crié.

CONTRATS DE RECHERCHE

- ✓ Compréhension du comportement d'achat en ligne dans un cadre B to B. En collaboration avec F. Euzéby, Jeanne Lallement, S. Machat et J. C. Rico ainsi que des chercheurs du [L3i](#) (2014-2015)
- ✓ La valorisation des éléments intangibles des programmes relationnels - En collaboration avec Isabelle Collin-Lachaud et Dominique Crié et le Pôle de compétitivité des industries du commerce (2008-2011)

AUTRES ACTIVITES SCIENTIFIQUES

- ✓ Membre du CEREGE Poitiers – La Rochelle, EA 1722
- ✓ Membre du comité scientifique du Colloque Etienne Thil
- ✓ Reviewer ad hoc pour R.A.M., l'Association Française du Marketing, EURAM, ACR
- ✓ Membre du comité de lecture de Décisions Marketing
- ✓ Membre du comité de lecture de la Revue Française du Marketing