

CHAIRE LA POSTE

Les objectifs de la Chaire La Poste « Qualité et Expérience Client »

En partenariat avec le groupe La Poste, l'ISM-IAE anime une Chaire Scientifique portant sur la thématique : « Qualité et Expérience Client ». Une convention de mécénat a été conclue entre La Poste et la Fondation UVSQ.

Cette Chaire a pour ambition de développer la recherche et l'expertise dans les domaines de la qualité, de l'expérience client, ainsi que la transformations managériales et culturelles au sein des organisations. L'objectif est de contribuer à la construction et diffusion des savoirs dans ces domaines, à la promotion de pratiques managériales favorisant l'amélioration de la qualité et de la satisfaction client, et aux partages des expériences et des pratiques entre les organisations et entre les managers autour de ces thématiques.

L'objectif de la Chaire est de favoriser une lecture multi-disciplinaire des phénomènes organisationnels en lien avec la qualité, la satisfaction client et l'expérience client : sociologique, managériale, économique, juridique, historique, philosophique, etc. Il s'agit

également de favoriser les échanges et les partages entre chercheurs académiques et praticiens.

Des actions au service de la connaissance

Dans le cadre de la Chaire, plusieurs activités et événements sont prévus.

- Constitution d'un réseau d'entreprises et de managers intéressés par ces problématiques de la qualité, de l'expérience client et de la satisfaction client

- Organisation des manifestations abritant des espaces de discussion et de réflexion prospective : tables-rondes, groupes de discussion, conférences, journées de recherche ou symposium.

- Conduite de travaux de recherche prospectifs tels que :

- Réalisation d'études de cas ou de monographies, notamment auprès des entreprises « Best in class » de la qualité et relation client ;
- Réalisation d'enquêtes empiriques ;
- Conduite de travaux de recherche théorique

- Diffusion des travaux et des réflexions issues des activités de la Chaire :

- Publication des résultats d'enquête ;
- Publications dans des revues académiques ou professionnels
- Edition d'ouvrages thématiques.

- Organisation de tous types d'évènements visant à promouvoir le savoir dans les thématiques de la qualité / expérience client : satisfaction client.