

Marion SANGLE-FERRIERE

Maître de conférences à CY Cergy-Paris Université

Laboratoire THEMA
UMR CNRS 8184
CY Cergy Paris Université
33, boulevard du Port
95000 Cergy Pontoise

Doctorat obtenu à l'ESCP, école doctorale Paris 1 Sorbonne, en 2019

DOMAINES DE RECHERCHE

Marketing des services, marketing relationnel, comportement du consommateur, communication médiée par ordinateur, acceptation de la technologie

TRAVAUX DE RECHERCHE

Publications dans des revues à comité de lecture

Sangle-Ferriere, M. & Voyer, B.G. (2019), "Friend or foe? Chat as a double-edged sword to assist customers", *Journal of Service Theory and Practice*, (Vol 29, N° 4, p. 438-461)

Sangle-Ferriere, M. & Voyer, B.G. (2021), "La propension du client à éviter de demander assistance : conceptualisation et développement d'une échelle", *Recherche et Applications en Marketing*. (online first)

Communications en conférence à comité de lecture

Quel contenu à valeur ajoutée les enseignes de la grande distribution peuvent-elles proposer dans leurs emails relationnels ? **Journée de la relation à la marque dans un monde connecté**, Strasbourg, France, 10 décembre 2021.

Communications relationnelles par email des enseignes : quel effet du contenu sur l'utilité perçue par le consommateur ?, **37^{ème} Congrès International de l'AFM**, Angers, France, 19-21 mai 2021.

The content of the retailers' relational emails : its impact on consumers' perceptions (avec V. Rodriguez), **20th International Marketing Trends Conference**, Venise, 14-16 janvier 2021.

Consumers' propensity to avoid seeking assistance (avec B.Voyer), **6th French-Austrian German workshop on Consumer Behaviour**, Nancy, France, Novembre 2019; **EMAC 48th Annual Conference**, Hamburg, Allemagne, mai 2019.

Understanding need for customer assistance: measuring the personal differences that trigger customer assistance request (avec B. Voyer), **10th SERVSIG**, Paris, France, juin 2018; **Congrès International de l'Association Française du Marketing**, Strasbourg, France, mai 2018.

Understanding perceptions of chat as a customer assistance channel (avec B. Voyer), **Association For Consumer Research Conference**, San Diego, Californie, octobre 2017; **EMAC 46th Annual Conference and EMAC, KMS and GAMMA Joint Symposium**, Groningen, Pays-Bas, mai 2017; **24th International Colloquium on Relationship Marketing**, Doctoral Colloquium and Academic Colloquium, Toulouse, France, septembre 2016.

Le besoin d'assistance en ligne: perceptions, motivations et préférences des clients quant au service client par chat, **Association Française de Marketing**, colloque doctoral, Lyon, France, mai 2016.

Autres publications et communications

Pourquoi certains consommateurs évitent-ils de demander de l'aide lorsqu'ils n'arrivent pas à utiliser un produit ou un service ?, **The Conversation**, 4 octobre 2021

E-mailing : les marques jouent désormais la carte de l'utilité et du divertissement, **The Conversation**, 6 avril 2021

Maintenir le lien en période de crise : quelle communication client privilégier pour les enseignes ? **IREP Forum**, 3 mars 2021

Prix

2016, **24th International Colloquium on Relationship Marketing**, Toulouse, France, Award for the best paper presented at the doctoral colloquium: Understanding perceptions of chat as an assistance tool: a customer typology (with B. Voyer).

Travail éditorial

Relecteur pour l'ACR depuis 2016

Relecteur pour l'EMAC depuis 2017

Relecteur pour l'AFM depuis 2021

Participation à des comités scientifiques

Membre du comité d'organisation et du comité scientifique de la Journée d'étude interdisciplinaire : "Post-Covid : quelles évolutions pour les secteurs de l'hôtellerie-restauration ?" - Gennevilliers - 17 mars 2022

EXPERIENCES D'ENSEIGNEMENT

Depuis 2020 : Maître de conférence CY Cergy – Paris Université

Recherche en comportement du consommateur – M2

Management de la relation et de l'expérience client– M2

International Marketing (en anglais) – M2

2017-2020 (ATER et vacations)

Méthodes d'enquête et de sondage – L3 – CY Université

Marketing fundamentals (en anglais) - L2 – ESCP Business School

Introduction à la recherche (en français et en anglais) – M2 - CY Université, ESCP Business School

Marketing des services et du BtoB (pédagogie “Problem Based Learning”) – M1-IMT Business School

Management des forces de vente – M2- MBWAY

POSTES ANTERIEURS

2018-2020 **Attachée Temporaire d’Enseignement et de Recherche**, CY Cergy-Paris Université

2017-2018 **Coordinateur académique local Masters spécialisés en marketing et commercial**, ESCP Business School Paris

Enseignant, Skema Business School, Institut Mines Telecom Business School

2015-2017 **Tuteur**, ESCP Business School Paris

2013-2015 **Responsable marketing client des offres prépayées**

Bouygues Telecom

2008-2013 **Responsable marketing client**

Réseau Club Bouygues Telecom (600 points de vente)

2006-2008 **Responsable de catalogue**

Bayard Presse

2001-2006 **Cheffe de produit**

Bayard Presse

1999-2001 **Cheffe de produit**

Publiprint/Le Figaro