

Véronique GAMET married COVA
Phone: +334 42 28 12 19 ; Mobile : +336 77 06 52 75
E.mail veronique.cova@iae-aix.com
H-Index : 21 (Google Scholar consulté le 12/07/2017)

I. STATUS

Full Professor at Aix Marseille Graduate School of Management – IAE – AIX MARSEILLE UNIVERSITY
Chemin de la Quille-Puyricard -13089 Aix-en-Provence Cedex 2

II. EDUCATION

2007 : Full Professor (with tenure) Accredited by the 1st National Competitive Entry Examination for University Professor in Management Science (1^{er} concours d'Agrégation en Sciences de Gestion)

2002 : Accredited Research Supervisor, University of the South, Toulon-Var.

Title of the research report : « Designing consumers' skills in service activities », Supervisor: Pr Pierre Eiglier

1996 : PhD in Management Science, Aix Marseille GSM - IAE, (Université Paul Cézanne Aix Marseille III), France
Title of the report thesis: « Environmental design in service activities: Appropriation and diversion from the customer », Supervisor: Pr Eric Langeard.

PhD awarded with a “Very Honorable » Distinction, unanimous congratulations of the Jury and encouragements to publish.

III. RESEARCH AND PUBLICATIONS

- Research Areas

Consumer Research (CCT); Services Marketing; Design of services ; Sustainability

- Publications

Publications in Refereed Journals

- « Le pourboire : ce qu'en pensent les acteurs » (2017), avec B. Auriacombe, *Decisions Marketing*, 86, 115-130.
- "CCT Applied Research and the Limits of Consumers' Heroicization » (2014), *Journal of Marketing Management*, 30, 11-12, 1086-1100
- « La question de la durabilité de la récup' à travers le prisme d'internet ? » (2014) avec Z. Mani, *Recherche et Applications en Marketing*, Numéro spécial Marketing et Développement Durable, 3, 1-18
- « Hospitalité et culture locale : Deux atouts pour un tourisme responsable », 2013, avec Mani Z, *Maghreb-Machrek*, n°216, Automne-hiver, pp 3-17
- « Des riens aux biens : les pratiques de récup'création », (2013), avec Kreziak, Dominique, *Perspectives Culturelles de la Consommation*, vol.3, n°1, pp.47-78
- « Prosumerismo e i discorsi di marketing », (2012) avec Cova, Bernard et Fuschillo, Gregorio, *Sociologia della Comunicazione*, 43, ANNO XXIII, pp.41-61.
- « Love for Luxury, Preference for Counterfeits –A Qualitative Study in Counterfeit Luxury Consumption in China », (2012) avec Jiang, Ling, *International Journal of Marketing Studies*, 4, 6, 1-9
- « On the road to prosumption: marketing discourse and the development of consumer competencies », (2012), avec Cova Bernard, *Consumption Markets & Culture*, Vol.15, n°2, pp.149-168
- « Les figures du nouveau consommateur : une genèse de la gouvernementalité du consommateur » (2009), *Recherche Application en Marketing*, avec B. Cova, vol.24, n°3, pp.81-100
- « La lenteur, une opportunité marketing », (2007), *Entreprendre et Diriger*, mars, n°2, pp.42-52
- « How Sex Differences in Perceptions Influence Customer Satisfaction: A Study of Theatre Audiences », (2006), avec Z. Voss, *Marketing Theory*, vol.6, n°2, pp.201-221.
- « Marchandisation et démarchandisation de la relation de service » (2004), *Economies et Sociétés*, série Economie et Gestion des Services, n°6, 10/2004, pp.1701-1724
- « Le design des services » (2004), *Decisions Marketing*, avril-juin, n°34, pp.29-40.
- « Les particules expérientielles de la quête d'authenticité du consommateur » (2002), avec B. Cova, *Decisions Marketing*, n°28, oct-déc, pp. 33-42.
- « Tribal Marketing : The Tribalisation of Society and its Impact on the conduct of Marketing », (2002), avec B. Cova, *European Journal of Marketing*, vol.36, n° 5/6, pp.595-620.

- « Tribal Aspects of Postmodern Consumption Research : The case of French In-Line Roller Skaters » (2001) avec B. Cova, *Journal of Consumer Behavior*, vol.1, pp.67-77.
- « Servicescapes: From Modern Non-Places to Postmodern Common Places », (1999), avec B.Cova, *Journal of Business Research*, special issue on "European Contributions in Service Management and Marketing", n°44, pp.37- 45
- « Twisting Servicescapes: Diversion of the Physical Environment in a Re-appropriation Process », (1997), *International Journal of Service Industry Management*, vol.8, n°1, pp.26 - 41.
- « Designing Postmodern Service Places », avec B.Cova, (1996), *Design Recherche*, vol. 9, pp.43 - 54.
- « Le design des espaces de services à l'épreuve de la postmodernité », (1996), avec B.Cova, *Gestion 2000*, n°2, pp.131-152.
- « Design d'environnement commercial et phénomène de mode : une approche sémiotique », (1993), avec Hetzel P., *Design Recherche*, n°4, Juin, pp.19 – 38
- « Sales Area Design and Fashion Phenomena : a Semiotic Approach », (1993), avec P. Hetzel, *European Advances in Consumer Research*, vol.1, pp.522 – 533.

Books and Chapters in books

- « de Certeau : a thinker of everyday », (2017), with Ozcaglar-Toulouse, N., In The Routledge Companion to Canonical authors in Social Theory on Consumption, edited by Askegaard, S., & Heilbrunn, B., Routledge. pp. 219-227.
- « Ethnographies of a Mediterranean Vestaval: The Passeggiata », (2017), with Cova, B. & El Jurdi, H. In Currents in Consumer Culture Theory, coord by Sherry, J. F. Jr., & Fischer, E., New York: Routledge, (336 p.), pp.130-150
- « La culture maker, une réponse des consommateurs à l'obsolescence programmée à l'heure de l'économie circulaire », (2017) with Kréziak, D., In Economie Circulaire et Territoires, collectif de Lazzieri, Y., Bonet, D., & Domeizel, M., Coll. Espace et développement durable, Aix-en-Provence: Presses Universitaires de Provence, (202 p.), pp.161-173.
- « Extension du champs et recentrage indispensable du marketing : 15 ans après », (2016), with Patrick Hetzel, In Génération Marketing et Sciences de Gestion, Coord. by Véronique Des Garets & Christophe Fournier, Eds Economica, (407 p.), pp. 27-33
- « Conceptualizing Marketing Relationship Models and their Impact on Customer Response », (2015), with Voss, Z. G., Voss, G. B., et Cova, B., In Marketing Dynamism & Sustainability: Things Change, Things Stay the Same.... Springer International Publishing, (836 p.), pp.207-217.
- « Lefebvre et de Certeau : la sociologie du quotidien », (2014) in Regards croisés sur la consommation – Du fait social à la question du sujet, Tome 1, Ed Ems, coll. Versus, Coord by Eric Remy & Philippe Robert-Demontrond, (256 p.), pp.189-221
- « La créativité du consommateur vis-à-vis des déchets », (2012), with Dominique Kréziak et Zied Mani, In Vulnérabilité, Équité et créativité, L'Harmattan, (270 p.), pp. 235-247
- “The ecology of the marketplace experience: from consumers’ imaginary to design implications”, (2012), with S. Borghini, P. McClaran and G. Bonnin, In Cultural Marketing Management, Eds L. Penalzoa, N. Toulouse et L. Visconti, (584 p.), pp.408-426
- « I Feel Good – Who Needs the Market? Struggling and Having Fun with Consumer-driven Experiences », (2007) with E. Rémy, In Consuming experiences Routledge, Oxon, England, (224 p.), pp.51-64
- « Les Conditions pour une Opérationnalisation Réussie de Développement Durable : Vers une Duplication Possible? », (2007) with L. Bergery, In Tourisme et frontières, coord. by Jean-Louis Caccamo, L'Harmattan, (216 p.), pp.55-75
- « Alternatives marketing dans la distribution », (2005), with B. Cova, In Commerce et distribution : Perspectives et Stratégies, coord. by O. Badot & M. Benoun, Economica, (320 p.), pp.219-229.
- « L'Hyperconsommateur entre immersion et récession », (2004) with B. Cova, In L'individu hypermoderne coord. by Aubert N. (Ed.), Erés, Paris (319 p.), pp.199-213.
- « Alternatives Marketing : Réponses marketing aux évolutions récentes des consommateurs », (2001), with B. Cova, Dunod, Paris (210 p.).
- « Exit, Voice, Loyalty and Twist : Consumer Research in Search of the Subject », (2000), with B. Cova, In Interpretive Consumer Research. Coord by Beckmann, S. & Elliott, R., eds, Copenhagen : CBS Press (365 p.), pp.25-45.

Refereed Proceedings Conference Papers

- “Sacred and/or profaned boundaries: Insights from a study on Christian pilgrimages” (2015) avec Diego Rinallo, 10th Consumer Culture Theory Conference, University of Arkansas, June 18-21

- « Revisiting the separation between sacred and profane: Boundary-work on Pilgrimage Experience », (2015), avec Diego Rinallo, 8th Interpretive Consumer Research, Edinburgh, April 16-17
- « Religions and markets beyond the sacred/profane divide: Insights from a study on Christian pilgrimages », (2015) avec Diego Rinallo, Spirituality & Creativity in Management World Congress – Barcelona (Spain)- April 23-25
- « Place et rôle du pourboire dans la relation de service » (2014), avec Brigitte Auriacombe, 13èmes Journées Normandes de Recherche sur la Consommation, 27 et 28 novembre 2014, Université de Rouen
- The Dissemination of CCT Knowledge through Applied Journals (2014), avec B. Cova, *Consumer Culture Theory Conference 2014*, June 26th to 29th, Helsinki, Finland
- « (C)Upcycling » (2014), avec Kreziak, D., CCT Art Gallery, *Consumer Culture Theory Conference 2014*, June 26th to 29th, Helsinki, Finland
- « Les relations entre l'acculturation du client et sa perception de l'environnement physique de service : étude qualitative dans les vieux palais du Vieux Damas réhabilités en restaurants », (2013) avec Noama Abbas, 12èmes Journées Normandes de Recherche sur la Consommation, Caen, France, 28 et 29 novembre.
- « La perception d'un environnement physique bioclimatique par le client. Le cas des vieux palais du Vieux Damas réhabilités en restaurants », (2013), avec Noama Abbas, Quatrièmes journées scientifiques du Tourisme Durable, Troyes, France, 20-21 juin.
- « Value- based drivers for luxury counterfeit consumption an empirical study » (2013), avec Jiang L. et Huaman R., Annual Conference of China Marketing Science (CMS), Pékin, Chine, 17-18 août.
- « L'innovation au sein de l'environnement physique du service. Le cas des vieux palais du Vieux Damas réhabilités en restaurants », (2013) avec Noama Abbas, La cinquième édition du colloque Entrepreneuriat, Innovation & DEveloppement (EIDEV), Aix-en-Provence, France, 21 juin.
- "Designer les Institutions du Design de Demain.", (2013), 8eme Ateliers de la Recherche en Design, Université de Nîmes, 5 - 7 juin, pp. 1-10.
- « La récupération sur Internet, nouvelle forme de résistance du consommateur ? » (2013) avec Zied Mani, 11^{ème} colloque international de l'Association Tunisienne de Marketing, Mahdia, Tunisie, 6 et 7 avril.
- « Inside Asia's love affair with counterfeit – a framework of counterfeit luxury consumption value in China » (2013), avec Jiang Ling, International Marketing Trends Conference, Paris, France, 17-19 janvier.
- « Mesurer l'hospitalité : La construction d'une échelle de mesure du « chez soi » » (2012) avec Giannelloni Jean-Luc, 11èmes Journées Normandes de Recherches sur la Consommation, IAE Caen, 22 et 23 novembre
- « Pèlerinages : quand le marchand vient en marchant », (2012), 9^{ème} Journée d'Etude sur la consommation et le marketing méditerranéens, Marseille, 29 juin
- « L'hospitalité comme élément de la culture locale d'une destination touristique : le cas de la ville de Tozeur dans le Sud Tunisien », (2012), avec Mani Zied, 3^{ème} Journées Scientifiques du Tourisme Durable, ESCEM, Tours, 21-22 juin
- « Investigation into Chinese consumers interpersonal and personal aspects of counterfeit luxury branded products consumption » (2012), avec Jiang Ling, 28ème congrès de l'AFM, 9-11 mai, Brest.
- « Des Objets aux déchets ? Stimuler le triptyque Réduire-Réutiliser-Recycler », (2012) avec Kreziak Dominique et Mani Zied, 28ème congrès de l'AFM, 9-11 mai, Brest.
- « How Customers Respond to Firms' Customer Relationship Norms », (2012), avec Voss Glenn, Giraud-Voss Zannie, et Cova Bernard, Academy of Marketing Science Annual Conference, 15-19 May, New Orleans
- « Passion for the Status Goods - Explore the Perception and Social Orientation of Chinese Consumer Towards Counterfeit Luxury-brand Consumption », (2011), avec Jiang Ling, Annual Conference of China Marketing Science August 19-22, Sun Yat-sen University, Guangzhou, China.
- « L'usage du type de contrefaçon en chine – le cas des produits de luxe », avec Jiang Ling, International Conference "Luxury and Counterfeiting" - June 9-10th, 2011 - WESFORD Geneva
- « The Use of Village Test in Interpretive Consumer Research » (2011), avec Mzahi, Chourouk, 6th International Workshop on Interpretive Consumer Research, University of Southern Denmark, Odensen, 6-7 Mai.
- "Les différentes relations d'attachement lors d'une rencontre de service : le cas des "Third places" (2011), avec Mzahi Chourouk, 9ème Colloque International de l'Association Tunisienne de Marketing, Hammamet, 8 et 9 avril.
- « Une meilleure compréhension de l'attachement au lieu de service » (2011), avec Mzahi Chourouk, International Marketing Trends Conference, Paris, 20th-22nd January 2011 ; http://www.marketing-trends-congress.com/2011_cp/Materiali/Paper/Consumer%20Behavior/Mzahi_Cova.pdf
- « Ça peut toujours servir : la créativité du consommateur ferrailleur ! », (2010), avec Dominique Kréziak et Zied Mani, Colloque International "Vulnérabilité, Equité et Créativité en Méditerranée", 2-3 décembre, Aix-en-Provence. <http://www.pole-developpementdurable.univ-cezanne.fr/fileadmin/PoleDevDurable/Documents/Prog-colloque-27octobre.pdf>

- « Ca peut toujours servir ! » : le consommateur ferrailleur », (2010), avec Dominique Kréziak, 15^{ème} Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne, 18-19 novembre, Dijon. <http://www.u-bourgogne.fr/leg/CERMAB/z-outils/documents/actesJRMB/JRMB15-2010/Kreziak%20Cova.pdf>
- « L'hospitalité des lieux de service », (2010), 15^{ème} Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne, 18-19 novembre, Dijon. <http://www.u-bourgogne.fr/leg/CERMAB/z-outils/documents/actesJRMB/JRMB15-2010/Cova.pdf>
- « The Faces of the New Consumer (1990-2010) – A Governmental Process? », (2010), avec Bernard Cova, European Association for Consumer Research Conference, 1-3 Juillet, London. <http://www.rhul.ac.uk/Management/EACR2010/EACR-final-programme.pdf>
- «De l'hospitalité à l'hospitalité virtuelle : pour une clarification des concepts », 2010, avec Mani Zied, Colloque International de la Recherche en Marketing, ATM, 2-3 avril, Tunis
- « Vers une approche de l'hospitalité au travers d'une mesure du concept de « Chez soi ». Etapes préliminaires », (2010), avec Jean-Luc Giannelloni, 9^{ème} Journées Normandes de Recherche sur la Consommation, 25-26 mars, Rouen. <http://www.iae.unicaen.fr/recherche2/activites.php?affiche=3#jnc>
- « Hospitalité et Consommation Touristique » (2008), avec Jean-Luc Giannelloni, 13^{ème} Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne, Université de Bourgogne, 13-14 novembre, Dijon <http://www.u-bourgogne.fr/leg/CERMAB/z-outils/documents/actesJRMB/JRMB13-2008/Cova%20Giannelloni.pdf>
- « Design & activités de service », (2007), 1er Ateliers de la Recherche en Design – Université de Nîmes- 13 et 14 novembre 2006, <http://www.unimes.fr/design-169.php>
- « Déclinaison domestique des objets supports de service », (2006), avec Z. Voss, 11^{ème} Journées de Recherche en Marketing de Bourgogne, Université de Bourgogne, 9-10 novembre, Dijon <ftp://ungaro.u-bourgogne.fr/cermab/jrmb11/Cova%20et%20Voss.pdf>
- « Ralentir : Une Approche Ethnologique Orientée Marketing de la *Passaggiata* Méditerranéenne », (2006) avec B. Cova, Colloque International « Management dans l'Espace Méditerranéen » du Réseau Méditerranéen des Ecoles de Management, 9-10 juin, Beyrouth.
- « Giving Meaning to Mundane Service Support Objects », (2006), avec Z. Voss, 9th International Research Séminar in Service Management, Université d'Aix-Marseille III, 30 mai-2Juin, La Londe Les Maures.
- « Les Conditions pour une Opérationnalisation Réussie de Développement Durable : Vers une Duplication Possible? », (2004), avec L. Bergery, 2^{ème} Journées Académiques du Tourisme, Sept 23-25, Perpignan.
- « Did You See What I Saw? Gender, Image and the Satisfaction of Audience Members », (2004), avec Z. Giraud Voss, 7th Bi-annual Association for Consumer Research Conference on Gender, Marketing and Consumer Behavior, June 24-27, voir les actes sur <http://www.bus.wisc.edu/acrgender/>
- «Démarchandisation des Echanges au sein de la Relation de Service », (2004), XX^o congrès de l'Association Française de Marketing, 6-7 mai, Saint Malo.
- « L'expérience de Consommation : de la Manipulation à la Compromission ? », (2004) avec B. Cova, 3^{èmes} Journées Normandes de la Consommation, Colloque « Société et Consommation », 11-12 mars, Rouen. Voir sur le site : http://www.iae.unicaen.fr/recherche/doc/CD_journees_normandes_conso/cd2_journees3/page_accueil2.htm
- « L'offre de Service dans la Visée d'un Développement Durable », (2003), avec L. Bergery, XIII^{ème} Conférence Internationale RESER, Ateliers de la FUCAM, 9-10 octobre, Mons (Belgique), voir actes sur www.fucam.ac.be/reser
- « Relation de Service et Développement Régional », (2003), XIII^{ème} Conférence Internationale RESER, Ateliers de la FUCAM, 9-10 octobre, Mons (Belgique), voir actes sur www.fucam.ac.be/reser.
- « Sustainable Design and Cues for building Mediterranean Ties, Relationships and Network », (2003), avec L. Bergery, Conférence Internationale Me. Design, Naples, 13-14 février.
- « Retour à Marseille : Une Introspection Bi-personnelle de la Quête d'Authenticité Postmoderne », (2000), avec Cova B., Colloque La Socialité Postmoderne, 21-23 Juin, Paris, Sorbonne.
- «Even if the Servicescape Fails, I will Survive », (2000), Séminaire International Eric Langeard de Recherche en Management des Activités de Services, Université d'Aix-Marseille III, 6-9 Juin, La Londe Les Maures, pp.204-226.
- « Back to Marseilles ! A Bi-personal Exploration of the Quest for Authenticity », (2000), avec B. Cova, 2nd EIASM Workshop Workshop on Interpretive Consumer Research, May 12-14, Bruxelles.
- « Les Pratiques Spatiales du Client : Appropriation et Détournements », (1998), dans Actes du XIV^{ème} congrès international de l'Association Française de Marketing, 14 et 15 Mai, Bordeaux, pp. 831-855.
- « L'aménagement des Espaces de Service : L'exemple des Banques », (1997), Dixièmes Entretiens Jacques Cartier Rhône-Alpes, 8-9 Décembre, Lyon, Université Jean Moulin.
- « Adaptation, Reversal and Subversion : An Interpretivist Research on Consumers' Positions », (1997), avec B. Cova, EIASM Workshop on Interpretive Consumer Research, April 10-12, Oxford.
- « Twist Again in Services », (1996), 4^{ème} Séminaire International de Recherche en Management des Activités de Services, Université d'Aix-Marseille III, 4-7 Juin, La Londe Les Maures, pp.46-60.
- « Commercial Environment Design and Fashion Phenomena », (1992), avec P. Hetzel, dans Actes du Colloque International Territoires et Architecture d'Entreprises, 1-3 Juillet, Paris, pp.63 - 68.

- « Le Design d'Environnement Commercial : Un Outil de Gestion pour les Entreprises de Services », (1992), dans Actes du 2ème Séminaire international de recherche en management des activités de service, Université Aix-Marseille III, 9-12 Juin, La Londe Les Maures, pp.2-23.

Other Communications

- « Les pratiques de durabilité du consommateur: Récup'création et économie circulaire », (2017), Research Meeting du «Groupe de Recherche sur la Gestion des Services et le Commerce de Detail», Laval University, Quebec, Canada, 21-23 mars
- « Nouveaux regards sur les déchets » (2016), avec D. Kreziak, Une seconde vie pour les objets ? Colloque Usages, Comportements et Modes de vie, organisé par L'ADEME Decideurs' Lab, 4 avril, Paris
- « Quand le chez-soi devient espace commercial », (2015), 3^{ème} colloque Européen Innovation et Commerce, organisé par la Fédération de la Vente Directe et l'Université Paris-Est Créteil, 9 avril 2015, Paris, p.17-23 (<https://innovationcommerce2015.files.wordpress.com/2015/06/prc3a9sentation-veronique-cova.pdf>)
- « Place du client dans l'innovation touristique : le « consomm'acteur », (2012) avec Jean-Luc Giannelloni, colloque Les voies touristiques de l'innovation, dans le cadre du Festival International des Métiers de la Montagne (FIMM), Chambéry, 15 et 16 novembre (<http://www.innovation-touristique.com/content/colloque>)
- « L'inhospitalité méditerranéenne ? » (2008) avec Jean-Luc Giannelloni, 5^{ème} Journée d'Etude sur le Marketing Méditerranéen, 3 et 4 Juillet 2008, Marseille.
- « Rapport au Temps et Consommation Méditerranéenne », (2006), 3^o Journée d'Etudes et de Recherche sur le Marketing Méditerranéen, 5-6 avril, Marseille.
- « Le Design des compétences clients », (2006), Journée de recherche « Cradle to cradle », Centre de Design Rhône-Alpes, 3 avril, Lyon.
- « Services Design : Below the Surface », (2006), 2^o Conférence de Recherche Sino-Française, Université Paul Cézanne, 9-10 mars, Aix-en-provence, pp.41-54.
- « Problématiques et Enjeux d'un Design de l'Expérience de Service », (2005), Colloque « Design, entre urgence et anticipation », Colloque organisé par le Centre Culturel International de Cerisy-la-Salle, Association des Amis de Pontigny, 2-9 Juillet, Cerisy-la-Salle.
- « N'y a t'il que l'Intention qui Compte ? », (2005), Séminaire de recherche en Distribution ESCP-EAP, CERIDICE, 1er Juin, Paris.
- « L'Interface Design et Marketing dans les Services », (2002), Conférence trimestrielle du Centre de Design Rhône-Alpes, juin, communication sur le site www.cdra.asso.fr, Lyon.
- « Le design des services », (2001), La lettre de l'ANVIE, n° 33, 2^{ème} trimestre 2001, p.2-3
- « Le Design des services », (2001), Atelier interentreprises de l'ANVIE, 23 et 30 Janvier, Paris.
- « Demain, l'espace de l'hôtellerie », (1999), La Revue Hôtels Restaurants Collectivités, numéro spécial Jubilé, n° 570, mai – juin, pp.119 - 121.
- « Développer la fidélité de vos clients en créant des lieux de lien » (1998), Colloque Institut des Cadres Dirigeants, co-organisé par l'Expansion Management Review et l'Association Nationale du Marketing (ADETEM), 23-24 Septembre, pp. 9/1 - 9/16, Paris.
- « Expériences touristiques de surinsertion », (1997), *Lettre de l'observatoire national du tourisme*, n°37, Juillet, p.5.
- « Twisting Servicescapes : How Users Divert and Appropriate the Physical Environment », (1997), *Trends*, April, pp.10 –15.
- « Le design des services », (1997), dans Abcdaire Design publié publication du Service de Développement Economique de la Mairie de Toulouse, pp.22 et 31-32
- « La lumière et les couleurs », (1997), 3^{ème} journées des Architectes, Groupe ACCOR, avril, Paris.
- « Le design des services », (1997), communication au Forum "Design industriel, design des services : des atouts pour se différencier de la concurrence" organisé par le Service de Développement Economique de la Mairie de Toulouse, 24 Mars, Toulouse, pp.32 - 33.
- « Le design d'environnement et son impact sur le consommateur », (1996), Cercle Architecture Intérieure et du Design, juin, Paris.
- « Du concept commercial au concept architectural », (1992), sous l'égide du salon EQUIPMAG (Porte de Versailles, Paris), Colloque du Syndicat National des Architectes d'Intérieur, 28 Octobre, Paris.

Research in Progress

- Research in progress funded by Bouches du Rhone Tourisme (<http://www.visitprovence.org/>) with Pr. Jean-Luc Giannelloni (IAE of Grenoble, CNRS CERAG UMR 5820) : FAtHoS (Feeling At Home Scale)
- Research in progress on the brand of pilgrimages with HEC MONTREAL (Canada) inside the research center MOSAIC.

IV. THESIS COMMITTEES

As Research Director at Aix-Marseille Economics Faculty

1. Monsieur Jean-Philippe Danglade, soutenance 21 septembre 2007 ;
Titre de la thèse : « La gestion de la marque de service : le cas des services événementiels »
2. Mademoiselle Itbissem Mustapha Harzallah, soutenance le 12 décembre 2008 ;
Titre de la thèse : « Le comportement durable du consommateur : Application au secteur de l'énergie résidentielle »
3. Madame Dominique Antonini, soutenance le 8 juin 2009 ;
Titre de la thèse : « La Complicité entre Consommateurs : un Palliatif aux Défaillances de service »
4. Madame Brigitte Auriacombe, soutenance le 30 novembre 2010 ;
Titre de la thèse : « L'invocation de la garantie de service comme une modalité de régulation de la relation de service »
5. Madame Chourouk Mzahi, soutenance le 29 novembre 2011 ;
Titre de la thèse : « Exploration des liens d'attachement dans une relation à une marque enseigne »
6. Monsieur Zied Mani, soutenance le 10 décembre 2012 ;
Titre de la thèse : « Les dimensions de l'hospitalité virtuelle : le cas des sites web touristiques »
7. Madame Ling Jiang, soutenance le 23 octobre 2013 ;
Titre de la thèse : « Understanding Non-deceptive Counterfeit Consumption in China : Consumer demand for Branded products »
8. Madame Noama Abbas, soutenance le 4 novembre 2014
Titre de la thèse : « Le rôle de l'acculturation dans la perception de l'environnement physique de service. Application au cas des restaurants du vieux Damas en Syrie »
9. Mademoiselle Nada Maaninou, soutenance le 6 décembre 2016
Titre de la thèse : « La marque perçue vieille : rôle de la nostalgie et impact sur la confiance dans la marque et l'attachement à la marque »

As Rapporteur, President or Suffragan

1. Madame Fatiha Fort, soutenance le 5 décembre 2005 ; (suffragant)
Titre de la thèse : « Effets principaux et de congruence de la région d'origine du produit et de la marque sur l'évaluation des produits : une application aux produits alimentaires de terroir », sous la direction du professeur Philippe Aurier, ED de l'Université de Montpellier II
2. Mademoiselle Elisabeth Robinot, soutenance le 11 décembre 2007 ; (suffragant)
Titre de la thèse : « La prise en compte de l'environnement influence-t-elle la satisfaction du consommateur ? », sous la direction du professeur Jean-Luc Giannelloni, ED de l'Université de Savoie
3. Mademoiselle Assa Temessek-Behi, soutenance le 4 décembre 2008 ; (suffragant)
Titre de la thèse : « L'influence de l'environnement physique et des interactions sociales sur la fidélité lors d'une rencontre de service : Application au cas de l'hôtellerie de tourisme », sous la direction du professeur Jean-Luc Giannelloni, ED de l'Université de Savoie
4. Mademoiselle Adeline Ochs, soutenance le 8 juin 2008 ; (rapporteur)
Titre de la thèse : « Groupage d'enseignes et de points de vente : étude des déterminants et des effets. Le cas des centres commerciaux. », sous la direction du recteur, monsieur le professeur Patrick Hetzel, ED de l'Université Panthéon-Assas, Paris II
5. Mademoiselle Anne-Marianne Seck, soutenance le 24 novembre 2009 ; (président de jury)
Titre de la thèse : « Qualité de service et satisfaction du client dans un contexte de distribution multicanal des services », sous la direction du Professeur Jean Philippe, ED de l'Université Aix-Marseille III
6. Mademoiselle Clarisse Kienou, soutenance le 15 décembre 2010 ; (rapporteur)
Titre de la thèse : « L'influence de la sensibilité à la protection de l'environnement sur les comportements écologiques », sous la direction du Professeur Jean-Luc Giannelloni, ED Université de Grenoble.
7. Madame Lydie Bonnefoy-Claudet, soutenance le 22 juin 2011 ; (rapporteur)
Titre de la thèse : « L'influence de la thématization du lieu sur l'expérience vécue par le consommateur : une double approche cognitive et expérientielle », sous la direction du professeur Jean-Luc Giannelloni, ED Grenoble
8. Madame Sandrine Dupeuple, soutenance le 26 novembre ; (rapporteur)
Titre de la thèse : « Attitudes, valeurs et pratiques autour du tri sélectif et de la gestion des déchets à Marseille et ses environs : les politiques environnementales à l'épreuve des comportements des usagers », sous la direction du professeur Lionel Obadia, ED 483 ScSo Lyon
9. Madame Justine Limerat, soutenance le 12 décembre 2013 ; (suffragant)

- Titre de la thèse : « Contributions à la compréhension de la transmission d'objets marqués et non marqués de mère en fille : approche dyadique », sous la direction du professeur Elyette Roux, ED 372, Aix-Marseille Université
10. Madame Lilia Touzani, soutenance le 19 décembre 2013 ; (rapporteur)
Titre de la thèse : « Le rôle central du choc culturel dans les expériences d'hospitalité touristiques », sous la direction du professeur Jean-Luc Giannelloni, ED SISEO, Grenoble
11. Madame Marie Fournier-Schill, soutenance le 10 juin 2014 ; (rapporteur)
Titre de la thèse : « "Analyse d'une pratique sociale en construction : le cas du tri des déchets dans la famille", sous la direction du professeur Marie-Hélène Fosse-Gomez, ED Lille 2
12. Madame Belinda Moutongho Nzengue, soutenance le 8 décembre 2014 (rapporteur)
Titre de la thèse : « Les effets de condition de co-production sur les incivilités des clients dans des contextes de service : la notion de burnout client », sous la direction du professeur Gilles Ngoala, ED SISEO Annecy
13. Madame Stéphanie Toussaint, soutenance le 13 septembre 2016 (rapporteur)
Titre de la thèse : Vers une compréhension de l'habiter dans la consommation : l'expérience des lieux de service polyfonctionnels », sous la direction des Professeurs Nil Ozcaglar, ED Lille 2, et Per Agrell, Université Catholique de Louvain (Belgique)
14. Monsieur Matthieu Mifsud, soutenance le 5 décembre 2016 ; (président de jury)
Titre de la thèse : « S'approprier le service pour co-crée de la valeur : Une étude dans le secteur de la santé », sous la direction du Professeur Gilles N'Goala, ED MRM, Université Montpellier

V. ACADEMIC ACTIVITIES

Courses given currently at Aix Marseille GSM – IAE in Master of Science

- Design of services space (M2)
- Qualitatives methods (M2)
- Epistemology of research (M2)
- Services Consumer Behavior (M1 and M2)

Visiting Professor

- University of Commerce, Hanoi, Vietnam (2009, 2010 and 2011)
- Service Research Center, Karlstads University, Sweden (2013)
- HEC Montréal (Québec – Canada) ; Laboratoire MOSAIC (2017 - 6 mois)

Conference or other workshop organizer

1^{ère} journée du Réseau Consommation & Hospitalité (RECHO), juin 2009, réseau de recherche pluridisciplinaire sur et autour du thème de l'hospitalité (<http://www.cirmap-fea.org/fichiers/RECHO%20site%20GREFI%20version%20sept%202009.pdf>)

Doctoral Seminar on Consumer Culture Theory (<http://www.cirmap-fea.org/index.php?page=12&id=41>) (2011)

Other administratives activities

- Recently elected member of the National Council of Universities (CNU)
- Member of Administrative Board of Aix Marseille GSM - IAE
- Director of Master's of Research in Management Sciences

Member of Editorial Board

Recherche et Applications en Marketing (RAM) ; classement catégorie A de la liste AERES

Member of the review board

Décisions Marketing, EMS Editeur ; Classement catégorie B de la liste AERES

Editor (co-) of the of the Special Issue on "Design Management" (spring 2018) for the *Sciences du Design* review <http://www.sciences-du-design.org/appels-a-contributions/>

Regular reviewer for research marketing and management reviews and for various national and international conferences

VI. CONTACT

veronique.cova@iae-aix.com

Institut d'Administration des Entreprises d'Aix-en-Provence □
Clos Guiot Puyricard - CS 30063 □ 13089 Aix en Provence Cedex 2
Tel : +33 (4)42 28 12 19 ; +33 (6)77 06 52 75