

CURRICULUM VITAE

GOUDARZI Kiane

Date of birth: April 14, 1974

Status :

Associate Professor (Maître de Conférences - HDR)

Aix Marseille GSM - IAE
Chemin de la Quille-Puyricard
13089 Aix-en-Provence Cedex 2

Phone : 04.42.28.08.33
Fax : 04.42.28.08.00
E.mail : Kiane.goudarzi@iae-aix.com

EDUCATION

- PhD, 2005, Aix Marseille GSM - IAE, « the organizational socialization of service customers », 2 best PhD award
- HDR 2014, U. Paris Dauphine. PhD « co-production and customer relationship management in service management »

Foreign languages (mentioned with an X)

Language	Read	Speak	Written
French	X	X	X
English	X	X	X
Persian	X	X	X
Spanish	X	X	

ACADEMIC ACTIVITIES

Courses given currently at Aix Marseille GSM - IAE

- Customer Relationship Management
- International Communication
- Research methodology
- Consulting Project

International teaching & research missions

- My research is focused on service management with an emphasis on co-production & CRM
- "CRM", UIBE, Beijing, executive education from 2008

Others academic activities outside of Aix Marseille GSM - IAE :

- Consulting

Corporate related academic missions :

- Director of MSc in corporate communication & change management, MSc Marketing & Communication

SCIENTIFIC ACTIVITIES & OTHER

- from 2008, organiser of Lalonde service conference, an international conference focused on service management

RESEARCH AND PUBLICATIONS

Books and books chapter

Barraux J., Batteau P., Camelis C., Dano F., Eiglier P., Goudarzi K., Guerin A.M., Llosa S (2010), « *La logique*

services. *Marketing et Stratégies* », Paris : **Economica (eds), Collection Gestion**, 325 pages

Goudarzi K. (2005)*, « *La socialisation organisationnelle du client dans les entreprises de service* », 2005, In Delobbe Nathalie, Herrbach Olivier, Lacaze Delphine, Mignonac Karim (eds), **Le comportement organisationnel**, Brussels, De Boeck, pp.285-292

Articles in refereed journals

Guenoun M., Goudarzi K et Chandon J.L, (in press), «*Toward an Hybrid conceptualization of Public Service Quality (PSQ)*», *International Review of Administrative Sciences*, vol 81(4),

Goudarzi K, Borges A. et Chebat J.C. (2013), «Should retailers pay to bring customer back? The impact of Quick Response and Coupon on real purchase behavior», *Journal of Business Research*, (DOI : 10.1016/j.jbusres.2012.02.042)

Camelis C., Dano F., Goudarzi K., Hamon V. et Llosa S. (2013) « *Les rôles des co-clients et leurs mécanismes d'influence sur la satisfaction globale durant une expérience de service* », **Recherche et Applications en Marketing**, vol 28, avril, 46-69

Goudarzi K et Rouquet A. (2013) « Les rôles des clients dans la logistique de distribution des produits », *Décision Marketing*, rubrique stratégie, n°69, janvier-mars, 6 pages.

Goudarzi K., Reniou F Rouquet A. (2013), *Revue Française de Gestion*, « le client acteur de l'organisation » (DOI : 10.3166/rfg.234.85-98) , 4-13

Goudarzi K, Llosa S. et Orsingher C. (2011), Editorial, *Journal of Service Management (International Journal of Service Industry Management)*, vol 22, issue 5 pp.560 – 585 (DOI : 10.1108/josm.2011.08522eaa.001)

Goudarzi K et Guenoun M. (2010), « Conceptualisation et mesure de la Qualité des Services Publics (QSP) dans une collectivité territoriale », *Politique et Management Public*, vol 27, n°3, 30-49

Goudarzi K, Llosa S. et Orsingher C. (2009), Editorial, *Journal of Service Management (International Journal of Service Industry Management)*, Vol 20, issue 3 (DOI : 10.1108/josm.2009.08520caa.001)

Rouquet A., Goudarzi K et Henriquez T. (2010)*, « Le transfert d'activités logistiques entreprise-consommateur : une comparaison des cas Auchan Drive et IKEA », *Logistique et Management*, vol 18, n°2, 13-25

Goudarzi K et Eiglier P. (2006)*, « *La socialisation organisationnelle du client dans les entreprises service : concept et dimensions* », *Recherche et Application en Marketing*, Vol 21, n°3, 65-90 (EAN13 : 9782706113782)