

**Sylvie LLOSA-STYLIOS**  
Professeur des Universités (1<sup>ère</sup> C)  
Aix Marseille Université – AMGSM-IAE  
CERGAM EA4225  
sylvie.llosa@iae-aix.com



## FORMATION

---

- 2005 : **Admise au Premier concours national d'agrégation de l'enseignement supérieur pour le recrutement de Professeurs des Universités en Sciences de Gestion**
- 2004 : **Habilitation à diriger les recherches, IAE d'Aix en Provence, Université Aix Marseille 3**
- 1996 : **Doctorat nouveau régime ès-sciences de gestion, IAE d'Aix en Provence, Université Aix Marseille 3**

## DEROULEMENT DE CARRIERE

---

- Depuis **Professeur des universités Aix Marseille Université, IAE d'Aix en Provence**
- 2006 : **Matières enseignées :**
- ⇒ Marketing des services
  - ⇒ Management par la satisfaction client
  - ⇒ Marketing relationnel
- Publics :** Etudiants en Master professionnel, formation initiale ou continue ainsi qu'en Master Recherche « Sciences de gestion »
- Langues :** Français et Anglais
- 2005 à **Professeur des universités à l'ISEAG, Université Jean Monnet Saint Etienne**  
2006 :
- 1999 à **Maître de conférences Aix Marseille Université, IAE d'Aix en Provence**  
2005 :
- 1993 à **Vacataire, ATER, puis Maître de Conférences en 1997 à l'I.A.E. de Lyon, Université**  
1999 : **Lyon 3**
- 1988 à **Formation des cadres et employés du réseau du Crédit Agricole aux produits et**  
1991 : **services dont j'étais responsable.**

## ANIMATION SCIENTIFIQUE

---

Depuis 2008 : **Co-Directrice de l'axe Management des marques : Services et Produits du CERGAM EA4225**  
**16 enseignants chercheurs, 7 associés**

Depuis 2012 : **Membre du Conseil d'administration de l'AFM, Association Française du Marketing**

### Thèses

- ⇒ Directrice de thèse :
  1. Christèle Camélis, Influence de l'expérience sur l'image de la marque de service (en co-direction avec Pierre Eiglier), 02/07/08, Prix de thèse de l'ANDESE (2<sup>ème</sup> accessit)
  2. Thuy Vo Ngoc : Rôles de différents moments d'une expérience de service dans la satisfaction globale, 13/12/2012, Félicitations à l'unanimité
  3. Nicod Lionel : L'influence de l'aide au client sur sa participation en marketing des services soutenance le 15/09/2014
  4. Mallor Elodie : en cours 2<sup>ème</sup> année
- ⇒ Membre rapporteur du jury de soutenance d'Habilitation à Diriger des Recherches en sciences de gestion de
  1. Sylvie Rolland, Université Paris Dauphine 2016
  2. Kiane Goudarzi Université Paris Dauphine, 23 juin 2014
  3. Isabelle Prim-Allaz, 6 octobre 2014
  4. William Sabadie IAE de Toulouse Université de Toulouse 5 Juillet 2006
  5. Béatrice Siadou Université Montpellier 2, 28 novembre 2013
- ⇒ Membre rapporteur de jury de thèse :
  6. Philomène Bayet-Robert : Approche exploratoire de l'expérience de repas gastronomique : éléments mémorisés et familiarité client. Le cas des Grands chefs Relais & Chateaux, Université Jean Moulin Lyon 3, 2011
  7. Aurélie Durant : Impact du co-alignement entre l'orientation CRM et le Déploiement technologique sur la performance organisationnelle : Proposition et test d'un modèle de recherche, Université Jean Moulin Lyon 3, 2010
  8. Zoubir Zarrouk : « Injustice, compensation et qualité de la relation. Le cas d'une défaillance volontaire, le subbooking, Université de Pau et des Pays de l'Adour, 2008
  9. Elisabeth Robinot : « La prise en compte de l'environnement influence-t-elle la satisfaction du consommateur ? Le cas de la servuction hôtelière » Université de Savoie- Chambéry/Annecy, 2007
  10. Pierrick Riviere : « Satisfaction et Insatisfaction Contributions asymétriques des caractéristiques sensorielles à la formation du jugement hédonique des produits alimentaire » Agrocampus Rennes, 2007
  11. Olivier Morrisson : « Les effets de l'équité externe sur la satisfaction vis-à-vis de la récupération : une application aux services téléphoniques Université Grenoble 2, 2006
  12. Fanny Pujol : « une contribution à la compréhension des perceptions et des réactions des commerciaux aux challenges de vente » Université de Montpellier II, 1<sup>er</sup> Décembre, 2005
- ⇒ Président du Jury de thèse :
  13. Gérard Roveillo : Approche behaviouriste de l'intermediation logistique : Le rôledynamisant du prestataire de service logistique, Aix Marseille Université 13 juillet 2015
  14. Azza Temessek : "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" Université de Savoie- Chambéry/Annecy, 2009
15. Dominique Antonini : "Les relations de complicité entre consommateurs : un palliatif émotionnel aux défaillances de service. Application aux domaines des loisirs et de la restauration" Université Paul Cézanne Aix-Marseille III, 2009
  16. Ziad Malas : « Le rapport à l'avenir, déterminant des choix patrimoniaux des personnes âgées. », Université Paris Dauphine 2009
  17. Julie Moutte : Impact des attitudes au travail du personnel en contact sur la satisfaction du client dans les services, Université Paul Cézanne Aix-Marseille III, 2009
- ⇒ Suffragant Jury de thèse :
18. Sarra Dahmani : Proposition d'un cadre méthodologique pour la gestion du processus de servicisation en entreprise industrielle : Approche basée sur les risques décisionnels, Ecole Nationale des Mines de Saint Etienne, 2015
  19. Brigitte Auriacombe : L'invocation de la garantie de service comme une modalité de régulation de la relation de service, Université Paul Cézanne Aix-Marseille III, 2010
- ⇒ Suivi de mémoires de troisième cycle (Masters recherche et master professionnel (10 par an))

## **RELATION AVEC LE MONDE INDUSTRIEL OU SOCIO ECONOMIQUE :**

---

- Depuis 1996 : Consultation auprès de nombreuses entreprises de service sur des problématiques liées au management des services, de la satisfaction client, des marque de service, du passage à une culture service Par exemple, ACCOR (France, Allemagne, Suisse, Espagne, Russie, Royaume Unis, Pologne), SNCF, ELIOR, GENERALE DE SANTE, BARRIERE, PIERRE ET VACANCES, RELAIS & CHATEAUX, ORANGE, UBISOFT ou dans le secteur public français et canadien (SGMAP, ville de Quebec, missions locales françaises)
- 2012 : Séminaire en 2012 pour le 38<sup>ème</sup> Congrès international des RELAIS & CHATEAUX à Turin, 4-7 novembre
- Depuis 2012 : Membre du Center for Customer Management (C|CM), groupe de recherche international qui mobilise des chercheurs de tous horizons, en écoles ou en universités, qui veulent partager les résultats de leurs recherches et dialoguer avec les managers, consultants et experts en management des clients.
- 2014 Notre recherche sur les co-clients est sélectionnée parmi les articles de RAM et DM pour être présentée le 2 juillet à la première édition des petits déjeuners AFM/SYNTEC (syndicat français des cabinets d'études et de conseils)

Animation de journées pour l'ANVIE ou L'Institut Banque Assurance pour la Qualité

De façon générale, la portée de nos travaux de recherche et notamment ceux liés au modèle Tétracasse et à la satisfaction client est incontestable. Tous les cabinets conseil en satisfaction client et la plus part des groupes français de services (ACCOR, SNCF, ELIOR, GENERALE DE SANTE, BARRIERE, PIERRE ET VACANCES, RELAIS & CHATEAUX, ORANGE, MSA, UBISOFT, MSA, GROUPAMA, CREDIT AGRICOLE, etc. ) et même de produits L'OREAL, PSA, WIRQUIN, etc.) utilisent les résultats de nos recherches.

## RAYONNEMENT :

---

### RIX ET DISTINCTIONS SCIENTIFIQUES

Ma thèse a obtenu **le premier prix du concours organisé par le Ministère des P.M.E. du Commerce et de l'Artisanat** (Ministre : J.P. Raffarin), récompensant les recherches sur l'économie et l'emploi tertiaire, **le prix "Jean Fourastié"**.

Elle a également reçu une "Mention spéciale du jury" **au Prix de la meilleure thèse de marketing 1996 / 1997** décerné par la FNEGE et l'AFM ainsi **qu'au Prix de la thèse en Management par la qualité totale 1998** du MFQ et de l'IQM.

### COMITE DE REDACTION

- ⇒ Membre depuis 2011 du comité de lecture de la Revue Française du Marketing
- ⇒ Membre depuis 2010 du comité de lecture de Décisions Marketing
- ⇒ Membre 2008-2014 du comité de lecture de Recherche et Applications en Marketing
- ⇒ Membre depuis 2007 du Comité scientifique de la série "Economie et Gestion des Services" de la revue Economies et Sociétés
- ⇒ Membre depuis 2014 du Comité Scientifique de l'AFMAT (l'Association Francophone de Management du Tourisme)
- ⇒ Membre du Comité Scientifique des 7èmes Rencontres Internationales de la Recherche en Logistique (RIRL 2008)
- ⇒ Lectrice occasionnelle pour les revues :
  - Journal of Retailing and Consumer Services
  - The Service Industries Journal
- ⇒ Lectrice pour l'EMAC depuis 2015
- ⇒ Lectrice pour Congrès International des Tendances du Marketing depuis 2007
- ⇒ Lectrice pour les Rencontres Internationale de la Recherche en Logistique depuis 2006
- ⇒ Lectrice pour le congrès de l'American Marketing Association depuis 2003
- ⇒ Lectrice pour les congrès de l'Association Française de Marketing depuis 1998 ainsi que pour les journées thématiques

### Affiliation à des Associations Professionnelles et Scientifiques

- ⇒ Membre du conseil d'administration de l'Association Française du Marketing
- ⇒ Membre du CERGAM, Centre de recherche de l'IAE d'Aix en Provence, Université Paul Cezanne, Aix Marseille III
- ⇒ Membre du CCM, Center for Customer Management
- ⇒ Membre du collège des chercheurs de SERVICELAB, fondation d'entreprise hébergée par la Fondation de France dont le but est de financer des recherches sur le management des services.

### ORGANISATION DE CONFERENCES

**Coordonnatrice depuis 2000** du Séminaire de recherche internationale en management des activités de service de la Londe, AMU, IAE en Provence. qui a lieu tous les deux ans à La Londe les Maures (« La Londe Conference »). Ce séminaire rassemble des chercheurs de plus de 20 nationalités avec des chairmen aussi prestigieux que B. Schneider, P. Parasuraman, R. Rust, K. Lemon, D. Bowen, Gummesson, Grönroos, et cette année Ruth Bolton, ancienne rédactrice en chef de Journal of Marketing. Les meilleurs papiers de la conférence sont publiés dans la revue Journal of Service Management.

## **UNIVERSITE ETRANGERE**

2007 puis 2014 : **Visiting de deux mois à Raleigh, North Carolina State University NCSU**

## **COMMISSIONS NATIONALES**

Depuis

2010 Expert AERES

Depuis

2007 : Membre du comité attribuant de prix de thèse de l'Association Française de Marketing

2007 : Membre du colloque doctoral de l'AFM 2007

Depuis

2015 : Membre du collège des chercheurs du ServiceLab, fondation d'entreprise hébergée par La Fondation de France

## **LES PUBLICATIONS**

---

### **Travaux Diplômants**

1. **Llosa S.** (2004) *Contributions à l'évaluation des services*, Habilitation à diriger les recherches, IAE d'Aix en Provence, Université Aix-Marseille III, le 5 février.

Membres du Jury :

**Philippe Aurier**, Professeur, Université de Montpellier II

**Jean-Louis Chandon**, Rapporteur, Professeur, Université d'Aix-Marseille III

**Pierre-Louis Dubois**, Rapporteur, Professeur, Université Panthéon-Assas Paris II

**Pierre Eiglier**, Directeur de recherche, Professeur, Université d'Aix-Marseille III

**Eric Vernette**, Rapporteur, Professeur, Université Toulouse I

2. **Llosa S.** (1996) *Contributions à l'étude de la satisfaction dans les services* Thèse de Doctorat nouveau régime ès-sciences de gestion, IAE d'Aix en Provence, Université Aix Marseille III, le 14 décembre.

**Mention Très Honorable accompagnée des félicitations votées à l'unanimité et de l'encouragement à publication**

*Cette thèse a obtenu le premier prix du concours organisé par le Ministère des P.M.E. du Commerce et de l'Artisanat, récompensant les recherches sur l'économie et l'emploi tertiaire, le prix "Jean Fourastié".*

*Elle a également reçu une "Mention spéciale du jury" au Prix de la meilleure thèse de marketing 1996 / 1997 décerné par la FNEGE et l'AFM ainsi qu'au Prix de la thèse en Management par la qualité totale 1998 du MFQ et de l'IQM.*

Directeur : **Pierre Eiglier**, Professeur à L'IAE d'Aix en Provence

Codirecteur : **Jean-Louis Chandon**, Professeur à L'IAE d'Aix en Provence

Membres du Jury :

**Jean-Louis Chandon**, Professeur, Université d'Aix-Marseille III

**Pierre-Louis Dubois**, Professeur, Université Panthéon-Assas Paris II

**Pierre Eiglier**, Professeur, Université d'Aix-Marseille III

**Yves Evrard**, Professeur, Groupe H.E.C.

**Bernard Pras**, Professeur, Université Paris IX Dauphine

**Paul Veys**, Professeur, Université Jean Moulin Lyon III

### Ouvrage

3. Delécolle T, Gauzente C, Julienne E, **Llosa S**, Mimouni A, N'Goala G, Pez V, Plé L, Renaudin V, Stevens E, Volle P, sous la direction de P. Volle (2012) *Stratégies Client*, ed Pearson
4. Barreaux J., Camelis C, Dano F, Eiglier P. Goudarzi K., Guerin A, **Llosa S**. sous la direction de Pierre Eiglier (2010), *La Logique Services, Marketing et Stratégies* ed Economica

### Chapitres d'ouvrage

5. Flambard S., **Llosa S.** (1999) Marketing relationnel et marketing des services : une profonde complicité *Faire de la recherche en Marketing* ouvrage coordonné par Bernard Pras, Vuibert, Mai, chapitre 10, 335-355.
6. Dubois P.L., Flambard S. et **Llosa S.** (1999) "La double problématique de l'extension du champ (théories, objets d'analyse, méthodes) et du recentrage indispensable", *Faire de la recherche en Marketing* ouvrage coordonné par Bernard Pras, Vuibert, Mai, chapitre 10, 313-334  
Compte rendu d'une présentation orale de Pierre-Louis Dubois lors du Séminaire de formation approfondie en Marketing : « Faire de la recherche en Marketing » organisé par la FNEGE.

### Articles dans des revues à comité de lecture

1. Vo Thi NT , **Llosa S** (2015) Dynamique de satisfaction et intention de renouvellement d'expériences hédoniques *Management et Avenir* n°80 **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**
2. Camelis C., **Llosa S.**, Maunier C. (2015) Gestion de la satisfaction et de l'insatisfaction des touristes : les apports du modèle Tétraclasses, *Management et Avenir* n° 77 137-162 **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**
3. Goudarzi K, **Llosa S.** et Orsingher C. (à paraître en 2015), « Crossing boundaries in service research », *Journal of Service Management*, **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**
4. Camelis C., Dano F., Goudarzi k., Hamont V. 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* 28 (1), 46-69 **Classement A AERES 2012, 2 CNRS**
5. Goudarzi K, **Llosa S.** et Orsingher C. (2013), Editorial Interdisciplinary insights on service activities, *Journal of Service Management*, vol 22, issue 5, **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**
6. Llosa S. (2012) Quatre manières de contribuer à la satisfaction du patient hospitalisé : Les éléments Basiques, Plus, Clés et Secondaires. *Journal de gestion et d'économie médicales* vol 30 n°6, 367-387. **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**
7. Goudarzi K, **Llosa S.** et Orsingher C. (2011), Editorial Interdisciplinary insights on service activities, *Journal of Service Management*, vol 22, issue 5, **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**
8. Camelis C., **Llosa S.** (2011) Intégrer l'expérience dans la gestion de l'image de la marque de service, *Décisions Marketing*, n° 61, 11-22 (janvier-mars 2011) **Classement B AERES 2012, 3 CNRS**
9. **Llosa S.**, Goudarzi K., Orsingher C. (2009) Guest Editors. Interdisciplinary insights on service activities. *Journal of Service Management* vol 20, issue 3. **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**

10. **Llosa S.**, Orsingher C. (2007) Guest Editors. Interdisciplinary insights on service activities. *International Journal of Service Industry Management* Vol 18 n° 5, 449. **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**
11. Sabadié W., Prim-Allaz I., **Llosa S.** (2006) Contribution des éléments de gestion des réclamations à la satisfaction : les apports de la théorie de la justice *Recherche et Applications en Marketing*, vol 21, n°3, 47-64 **Classement A AERES 2012, 2 CNRS**
12. Eiglier P., **Llosa S.**, Orsingher C. (2006) Un'analisi delle esperienze di servizio soddisfacenti attraverso la Critical Incident Technique *Mercati e Competitivita, Rivista della Società Italiana di Marketing*, Trimestre II mai 61-82
13. Dano F., **Llosa S.**, Orsingher C. (2006). Words, Words, mere words? An analysis of customers evaluations of services *Quality Management Journal*, vol 13, issue 2, 46-53 **Classement C AERES 2012, 4 CNRS**
14. Bartikowski B., **Llosa S.** (2004) Customer Satisfaction Measurement: Comparing Four Methods of Attribute Categorizations *Service Industries Journal*, vol 24, n°4, 67-82
15. Dano F., Hamon V., **Llosa S.** (2004) La qualité des études qualitatives : Principes et pratiques *Décisions Marketing*, n°36, 11-26 **Classement B AERES 2012, 3 CNRS**
16. Lichtlé M.C., **Llosa S.**, Plichon V. (2002) La contribution des éléments d'une grande surface alimentaire à la satisfaction du client *Recherche et Applications en Marketing*, vol 17, n°4, 23-34. **Classement A AERES 2012, 2 CNRS**
17. **Llosa S.**, Chandon J.L., Orsingher C. (1998) An empirical study of SERVQUAL's dimensionality., *Service Industries Journal*, vol18, n°2, April pp.16-44.
18. **Llosa S.** (1997) L'analyse de la contribution des éléments du service à la satisfaction : Un modèle « tétracasse » *Décisions Marketing*, n°10 janv-avril, 81-88. **Classement B AERES 2012, 3 CNRS**

#### **Communications publiées dans les actes de congrès internationaux et colloques à comité de lecture**

1. Nicod, L., & **Llosa, S** (2016) raisons et sentiments, ou les émotions comme antécédent de la participation client en services. 32ème Congrès international de l'Association Française de Marketing, Lyon, mai
2. Nicod, L., & **Llosa, S** (2015) L'influence de l'aide donnée au client sur sa productivité et sa confiance envers l'enseigne en grande distribution Colloque Etienne Thil 14-16 Octobre
3. Nicod, L., & **Llosa, S** (2015) L'influence de l'aide donnée au client sur sa productivité et sa satisfaction dans les services. 31ème Congrès international de l'Association Française de Marketing, Marrakech, mai
4. Mallor E. **Llosa S.** (2014) Amplification ou réduction de la dimension affective de la satisfaction dans le temps ? Le cas des voyages de loisirs 13ème journée JNRC Rouen 27/28 novembre
5. Camelis C., **Llosa S.**, Maunier C. (2014) Faut-il envisager la gestion de la satisfaction et de l'insatisfaction des touristes différemment ? conférence de l'AFMAT Etat généraux du management Aix en Provence, mai
6. Camelis C., **Llosa S.**, Maunier C. (2014) What elements are important in the construction of tourist satisfaction? AMA SERVSIG 2014 Conference Thessalonique
7. Vo Thi NT, **Llosa S** (2014) Satisfaction à chaud et à froid : L'influence de la valence et de la position temporelle des moments saillants d'une expérience 30ème Congrès international de l'Association Française de Marketing, Montpellier, mai

8. Nicod, L., & **Llosa, S** (2013) L'aide au client, levier ou frein à la participation du client en services? *29ème Congrès international de l'Association Française de Marketing*, La Rochelle, mai
9. Nicod, L., & **Llosa, S** (2012). L'aide au client, motivation ou frein à participer en distribution? *Colloque Etienne Thil* 27-30 novembre Lille.
10. **Llosa S.**, Vo Thi NT. (2012), Contribution of Discrete Service Moments on Customer Satisfaction, *AMA Servsig International Service Research Conference*, Helsinki, Finland, 7-9 juin.
11. Goudarzi K., Camelis C, **Llosa S.** (2012) Comportements déviants des clients et satisfaction 1ère Journée d'étude internationale sur la gestion des clients « Gérer les comportements déviants des clients » Université Paris-Est, Vendredi 30 mars.
12. **Llosa S.** (2012) L'influence de la restauration dans la satisfaction du patient hospitalisé et ses déterminants. Utilisation pratique du modèle Tétraclasses de Llosa. *2nde Journée Internationale du Marketing Santé EDHEC Nice*, 23 Mars
13. Goudarzi K, Camelis C., Dano F. et **Llosa S** (2011), « How other customers influence client satisfaction during service delivery, The Naples forum on services, Capri, Italie, 14-17 Juin
14. Camelis C, Dano F., Hamon V., **Llosa S.** (2011) How other customers influence client satisfaction during the service delivery 2011 Academy of Marketing Science World Marketing Congress (WMC) Reims Management School, Reims, Champagne, France. 19 - 23 juillet.
15. Goudarzi K., Camelis C, Dano F., **Llosa S.** (2011), How other customers influence client satisfaction during service delivery, The Naples forum on services, Capri, Italy, June 14 - June 17
16. Camelis C, Dano F., Goudarzi K., Hamon V., **Llosa S.** (2011) « Et les autres clients alors? Quels rôles jouent-ils dans la satisfaction des consommateurs pendant l'expérience de service? » *27ème Congrès international de l'Association Française de Marketing*, Bruxelles, mai
17. **Llosa S.**, Mimouni Chaabane A., Volle P., (2011) Une approche tétraclasse des bénéfices relationnels attachés aux programmes de fidélité colloque "Perspectives Relationnelles en Distribution, Customer, Retail and Supply Chain de Rouen Business School, Paris, 4 mars.
18. Vo Thi N.T, **Llosa S.** (2011) Le rôle des différents moments d'une expérience dans la satisfaction globale du client *10th International Conference Marketing Trends, Paris 20-22 janvier*
19. Goudarzi K., Guenoun M., **Llosa S.** (2009), Silent service in Public Sector: How to value their marketing performance?, *European Marketing Academy Conference (EMAC)*, Nantes, France, May 26 -May 29 2009.
20. Camelis C., Llosa S. (2009) Expérience de service et image de marque : implications managériales *25ème Congrès international de l'Association Française de Marketing* Londres, mai
21. Sabadié W., Prim-Allaz I., **Llosa S.** (2006) Contribution des éléments de gestion des réclamations à la satisfaction : les apports de la théorie de la justice *21ème Congrès international de l'Association Française de Marketing*, Nantes, 11 et 12 mai.
22. Dano F., **Llosa S.**, Orsingher C. (2003). Words, Words, mere words? An analysis of services customers' perception of evaluative concepts *AMA Servsig Service Research Conference, Reims, 12-14 juin 2003.*
23. Dano F., **Llosa S.**, Orsingher C. (2003) Evaluer un service : Les mots pour le dire. *19ème Congrès international de l'Association Française de Marketing* Gammarth Tunisie, mai.
24. Bartikowski B., **Llosa S.** (2003) Exploring the Convergence of Four Methods of Categorizing Attributes in Relation to Overall Customer Satisfaction in Services. *AMA Summer Marketing Educators' Conference "Enhancing Knowledge Development in Marketing"* Chicago Hilton and Towers, August 15-18.
25. Albert Bemmaor, Antonella Caru, Sam Craig, **Sylvie Llosa**, Juan Martinez, Robert Shoemaker and Philip Stern "An Analysis of Course Evaluation Instruments and the Administration of



Course Evaluations," International Teachers Program, Stern School of Business, New York University, July 11, 2001.

26. Bartikowski B., **Llosa S.** (2001) De la théorie du poids fluctuant des éléments dans la satisfaction à la mesure. Comparaison empirique de quatre méthodes *17ème Congrès international de l'Association Française de Marketing* Deauville, mai.
27. Bartikowski B., **Llosa S.** (2001): Customer satisfaction in services and the fluctuating weights of service elements. From theory to measure, dans: *Advances in Services Marketing* (E.M. Lyon), Lyon, 108-124.
28. Lichtlé M.C., **Llosa S.**, Plichon V.(2001) La contribution des éléments d'une grande surface alimentaire à la satisfaction du client, *17ème Congrès international de l'Association Française de Marketing* Deauville, mai.
29. **Llosa S.** (1999) Four ways to contribute to satisfaction in services: Basic, Plus, Key and secondary elements *AMA SERVSIG Service Research Conference* 10-12 April New Orleans, 121-123.
30. **Llosa S.** Orsingher C. (1998) Small stories of memorable satisfaction in services. *5ème séminaire international de recherche en management des activités de service* La Londe les Maures, 26-29 mai 409-439.
31. **Llosa S.** (1997) Contributions à l'étude de la satisfaction dans les services, *13° Congrès de l'AFM*, Toulouse, mai, 4796-509.
32. **Llosa S.** (1997) La construction de la satisfaction dans les services *10<sup>ème</sup> Entretiens Jacques Cartier* 8 au 9 décembre Lyon, Université Jean Moulin.
33. **Llosa S.** (1996) "Quatre modes de contribution des éléments d'une expérience de service à la satisfaction du client". *Journée Recherche AFM "Satisfaction, relations, fidélité"* du 18 octobre à Pau.
34. **Llosa S.** (1996) "Introduction d'une dynamique dans la contribution des éléments d'une expérience de service à la satisfaction du client" *actes de la 2ème journée Jeune Chercheur, "Perspectives en Marketing et Comportement du consommateur"*, CERIAM, Chambéry, 24 juin 101-124.
35. **Llosa S.**, Chandon J.L. , Orsingher C. (1994) "SERVQUAL. Presentation, criticism and study of scale dimensionality" *3ème séminaire international de recherche en management des activités de service* La Londe les Maures, 24-27 mai 479-506.
36. Eiglier P., **Llosa S.**, Orsingher C. (1993) "Rôle et implication du personnel en contact: illustration stratégique.", *Actes du séminaire "Qualité dans les services et formation"* Modena ITALIE, 17 mai.