

**Email :**

madiha.bendjaballah@univ-lorraine.fr

Alma mater :

Université de Lorraine, Académie
Nancy Metz, Académie de Strasbourg,
Université Haute Alsace

Sujet(s) de recherche :

Les nouvelles formes de
communication client
connecté/vendeur connecté. Impact
sur l'expérience client.

Madiha BENDJABALLAH

Maître de conférences

Université de Lorraine / IUT de Metz

MARKETING

Madiha Bendjaballah est maître de conférences en Marketing au sein du laboratoire CEREFIGE et à l'IUT de Metz. Son travail de thèse s'axe sur les nouvelles formes de communication client connecté/vendeur connecté ainsi que leur impact sur l'expérience client. Elle dispense entre autres des cours de négociation commerciale en anglais, de planification, budgétisation et contrôle des actions à l'international et de techniques de commerce international. Mme Bendjaballah est par ailleurs titulaire d'un Master de l'Université de Lorraine.

Fonctions

@CEREFIGE – Docteur

@Education nationale – Professeur agrégée du secondaire (poste en BTS Commerce International)

@IAE Metz School of Management – Vacataire

@IUT Nancy Charlemagne – Vacataire

@Université Rennes 1 – Intervenante Préparation à l'agrégation du secondaire

Publications académiques

13 documents

Articles dans une revue 1 document

- Madiha Bendjaballah. Impact de la rencontre de service assistée par la technologie vendeur. *Projectics / Proyéctica / Projectique*, 2023, 34 (1), pp.55-68. .

Communications dans un congrès 11 document

- Madiha Bendjaballah, Christian Dianoux, Sandrine Heitz-Spahn. Quand le client interagit avec un vendeur équipé d'un assistant de vente mobile : le rôle médiateur du jugement de chaleur humaine et compétence du vendeur perçue par le client. *22ème Colloque du Marketing Digital*, Université Paris Sorbonne, Sep 2023, Paris, France.
- Madiha Bendjaballah. Mobile Use In-store: Understanding Customer's intrinsic Motivations based the Self-Determination Theory. *Academy of Marketing Science: 24th World Marketing Congress*, Jul 2023, Canterbury, United Kingdom.
- Allan Lubart, Madiha Bendjaballah. How Self-Service Technologies Encourage Customer-to-Customer

- Interaction. *Academy of Marketing Science: 24th World Marketing Congress (Doctoral Colloquium)*, Jul 2023, Canterbury, United Kingdom.
- Madiha Bendjaballah. Mobile Use In-store: Understanding Customer's Intrinsic Motivations based on the Self-Determination Theory. An abstract.. *Academy of Marketing Science World Congress (AMSWMC24)*, University of Kent – Canterbury, Jul 2023, Canterbury, United Kingdom.
 - Madiha Bendjaballah, Christian Dianoux, Sandrine Heitz-Spahn. Les conséquences du jugement social perçu par les vendeurs sur le recours à la technologie durant la rencontre de service. *39ème congrès de l'AFM (Association française du Marketing)*, Université Bretagne Sud, May 2023, Vannes (Bretagne, France), France.
 - Madiha Bendjaballah. New forms of connected customer/connected salesperson communication. *Colloque doctoral de l'AMS – Academy of Marketing Science*, May 2022, Monterey, United States.
 - Madiha Bendjaballah, Christian Dianoux, Sandrine Heitz-Spahn. Vers une communication client/vendeur médiatisée par l'usage de l'instrument digital. *8ème Journée de Recherche en Marketing du Grand Est*, Mar 2022, Nancy, France.
 - Madiha Bendjaballah. Les nouvelles formes de communication client connecté/vendeur connecté : Exploration des effets sur les dimensions de l'expérience client. *Colloque Etienne Thil 2021*, Oct 2021, Roubaix, France.
 - Christian Dianoux, Jean-Luc Herrmann, Mathieu Kacha, Lombard Gauthier, Nora Bezaz, et al.. Communication persuasive : illustrations dans le contexte digital. *Salon #GEN 2021 – Rdv business et Numérique du Grand Est – Centre des Congrès METZ*, Sep 2021, Metz, France.
 - Jean-Luc Herrmann, Christian Dianoux, Mathieu Kacha, Gautier Lombard, Madiha Bendjaballah. Speaker. *Salon #GEN 2020 – Rdv business et Numérique du Grand Est*, Sep 2020, Metz Cedex 01, France.
 - Madiha Bendjaballah, Christian Dianoux. La perception du vendeur connecté par le client. Une approche exploratoire à partir de la valeur de magasinage. *Colloque Marketing Digital*, Sep 2020, PARIS, France.

Thèses1 document

- Madiha Bendjaballah. La rencontre de service triadique client/instrument technologique/vendeur : le rôle et l'effet de l'instrument technologique comme moyen d'action et médiateur des interactions sociales vendeur/client. Gestion et management. Université de Lorraine, 2023. Français. .



Documents récupérés de l'archive ouverte HAL