

Table des matières

Stephen L. VARGO	
Préface	5
Camal GALLOUJ et Gilles PACHÉ	
Introduction générale	7

Perspectives organisationnelles

Pierre-Yves LÉO	
Trois collègues et un couffin	
L'enfance d'un programme de recherche sur les services	21
Jon SUNDBO	
The manual services squeeze	33
Catherine LAPASSOUSE MADRID	
La servuction pédagogique dans l'enseignement supérieur	
Paradoxes et enjeux	47
Damien BROUSSOLLE	
Le tertiaire toujours insaisissable ?	55
Vikrant JANAWADE	
Managing alliance brand image	
The case of air passenger transport services	69

Perspectives sectorielles

Christian BOURRET et Thérèse DEPEYROT	
Services et métiers dans un contexte de transformation numérique	
Le cas de la santé en France	85
Milena SILVA-MORALES et Camal GALLOUJ	
Service public numérique, <i>smart</i> et inclusif	
Une méthodologie collaborative	93
Nabil GHANTOUS	
Les bénéfices de la marque de services pour les franchisés	103

Florian ESCOUBÈS	
Servuction dans le domaine sportif	
Identifier les attentes des spectateurs de football	111
Oumaima BELHAJ et Gilles PACHÉ	
L'individu comme PSL	
Extension du domaine des services logistiques	119
Daisy BERTRAND et Pierre-Yves LÉO	
Les services des plateformes collaboratives	
Entre simple intermédiation et professionnalisation	129
Camal GALLOUJ et Céline VIALA	
Trajectoires d'innovation et développement durable	
Un cadre d'analyse pour les services de tourisme	145

Perspectives internationales

Soulaimane LAGHZAOUJ	
Veille et collaborations	
La gestion du risque pour les PME exportatrices	159
Martine BOUTARY	
PME et commerce international	
Les dimensions RSE	167
Anne Marianne SECK	
Utilisation des services de paiement mobile par le consommateur africain	175
Mbaye Fall DIALLO	
Qualité de service et intention d'achat de MDD	
Application à la grande distribution au Brésil	185
José A. CAMACHO et Mercedes RODRÍGUEZ	
KIBS in the European regional policy	
Smart specialization approach	199
Metka STARE	
Facilitating circular change with services	211
Alberto PERALTA et Luis RUBALCABA	
Managing co-design in public services	
Literature review for the Spanish case	229

Perspectives historiques

Gilles PACHÉ	
La plateformesation comme archétype serviciel	
Quatre illustrations en contexte logistique	241

Table des matières

Annie LAPERT-MUNOS	
Les Cisterciens	
Pères fondateurs du management des services	253
Michel MARCHESNAY	
Capitalismes industriels et services	265
Faridah DJELLAL et Faïz GALLOUJ	
Recherche sur l'innovation dans les services	
Quels défis à relever pour les prochaines années?	279
Bibliographie	301
Les auteurs	339
Index	345