



Autorisation publication sur internet

Prénom NOM :	Gilles N'GOALA
Titre :	Professeur des Universités
Téléphone :	04 34 43 23 95
e- Mail :	gilles.n-goala@umontpellier.fr
Bureau :	D 207

FONCTION

Domaine de spécialité	Marketing Vente
Responsabilités pédagogiques	Responsable du Master 2 Marketing Innovation et Territoires (MIT)

CARRIERE

Année d'entrée dans l'établissement	1993
Diplôme(s) et distinction(s)	Agrégation de l'Enseignement Supérieur (2009), Habilitation à Diriger les Recherches (HDR, 2008), International Teacher Programme (Stockholm, 2004), Doctorat ès Sciences de Gestion (Marketing, 2000)
Ancien élève de l'établissement	OUI
Expérience(s) professionnelle(s) antérieure(s)	Depuis 2011 : Professeur à l'Université de Montpellier 2009-2011 : Professeur à l'IAE Savoie Mont Blanc (ex-IMUS), Responsable du département Commerce-Vente. 2006-2009: Université Montpellier 2, Maître de conférences, IUT Département Techniques de Commercialisation, 2000-2006 Professeur associé puis Professeur Edhec Business School

ENSEIGNEMENTS

Matières enseignées	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la relation client (CRM) - Marketing des services - Marketing de l'innovation - Marketing du tourisme - Marketing digital et e-CRM - Etudes et recherches en marketing - Marketing stratégique et opérationnel
Section CNU	06

LANGUES

Langue(s) étrangère(s) maîtrisée(s)	Anglais
--	---------

CONTRIBUTIONS INTELLECTUELLES

Domaine(s) de recherche <i>(Préciser les thèmes de recherche)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de la relation client - Marketing, innovation et objets connectés - Marketing des services (santé, tourisme, banque) - Marketing et Responsabilité sociale des entreprises - Ethique et CRM - Smart cities et objets connectés
Laboratoire(s) de rattachement	<ul style="list-style-type: none"> - Membre de MRM - Membre du Labex Entreprendre - Membre du Center for Customer Management (C*CM, Paris Dauphine) - Membre du groupe franco-allemand Digiwell (Karlsruhe, Toulouse, Strasbourg, etc.)
Habilitation à diriger des recherches	OUI
Responsabilité(s) scientifique(s) <i>(Membre d'organisation scientifique, comités éditoriaux, activités d'évaluateur...)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Co-responsable et fondateur de la chaire Cit.Us sur les villes intelligentes (Université de Montpellier) depuis 2019. - Président de l'Association Française du Marketing (plus de 600 adhérents) de 2018 - 2020, puis 1^{er} Vice-Président à partir de 2020; - Membre élu du conseil national des universités (CNU 06) 2015-2019 - Membre des comités de lecture des revues "Recherche et Applications en Marketing", "Décisions Marketing" et « Journal of Advertising Research ». - Rédacteur en chef invité sur le numéro spécial de Décisions Marketing sur le marketing dans un monde connecté (décembre 2016)
Visiting	
Organisation de conférence	<p>Lancement de la chaire sur les usages et pratiques de la ville intelligente, 23-25 mai 2019, à l'UQAM (Canada).</p> <p>Table ronde sur la ville intelligente et responsable</p>

Détail des références sur les 5 dernières années

<input checked="" type="checkbox"/> Publication <i>(Indiquer le classement CNRS)</i>	<p>Audrey Portes, Gilles N'Goala, Anne-Sophie Cases (2020), La transparence numérique : dimensions, antécédents et conséquences sur la qualité des relations clients, Recherche et Applications en Marketing, First Published August 18, 2020, CNRS 2.</p> <p>Matthieu Mifsud, Mathieu Molines, Anne-Sophie Cases, Gilles N'Goala (2019), It's MY health care program: Enhancing patient adherence through psychological ownership; Social Science & Medicine, Volume 232, July 2019, Pages 307-315. CNRS 1</p> <p>Morrongiello Caroline, Gilles N'Goala, and Dominique Kreziak (2017), Customer empowerment as a source of customer engagement, International Studies on Management & Organization, 47, 1-27. CNRS 3</p> <p>Mifsud Matthieu, Anne-Sophie Cases, and Gilles N'Goala (2015), Service appropriation: how do customers make the service their own? Journal of Service Management, 26, 5, 706-725. CNRS 4.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Communication	<p>Sara Laurent, Philippe Cohard et Gilles N'Goala (2019), « Comportements de mobilité : perceptions des mesures par les experts et les usagers de la ville », 2eme journée interdisciplinaire de recherche sur les décisions et les comportements des consommateurs (jird2c)-le 3 décembre 2019- thème sur la mobilité.</p>

	<p>Audrey Portes, Gilles N'Goala, and Anne-Sophie Cases (2019), Looking for transparency in data and digital marketing practices: an empirical investigation on the roles of consumer digital literacy and privacy concerns, The 48th Annual Conference for the European Marketing Academy, Hamburg, May 27th-31st.</p> <p>Sara Laurent, Gilles N'Goala (2019), L'expérience hybride de mobilité : un nouveau rapport aux distances dans la smart city, in actes du 35ème congrès de l'association française du marketing, Le Havre, 15-17 mai 2019.</p> <p>Sara Laurent, Philippe Cohard et Gilles N'Goala (2019), « Comportements de mobilité : perceptions des mesures par les experts et les usagers de la ville », 2eme journée interdisciplinaire de recherche sur les décisions et les comportements des consommateurs (jird2c)-le 3 décembre 2019- thème sur la mobilité</p>
<input type="checkbox"/> Etude de cas	
<input checked="" type="checkbox"/> Ouvrage	<p>Gilles N'Goala, Virginie Pez-Pérard, Isabelle Prim-Allaz (2019), « Stratégie clients augmentée: la relation client réinventée à l'ère du tout numérique », Iste editions, Ltd. London, 314 p.</p> <p>English edition : Gilles N'Goala, Virginie Pez-Perard, Isabelle Prim-Allaz (2019), Augmented Customer Strategy: CRM in the Digital Age, ISBN: 978-1-786-30372-1, May 2019, Wiley-ISTE, 326 Pages.</p>
<input checked="" type="checkbox"/> Chapitre d'ouvrage	<p>Gilles N'Goala (2019), « Les stratégies clients face aux nouveaux défis technologiques, sociaux et environnementaux », In Gilles N'Goala, Virginie Pez-Pérard, Isabelle Prim-Allaz (2019), « Stratégie clients augmentée: la relation client réinventée à l'ère du tout numérique », Iste editions, Ltd. London, 314 p.</p> <p>Pauline Folcher, Sarah Mussol et Gilles N'Goala (2019), « Repenser le client dans un monde connecté », In Gilles N'Goala, Virginie Pez-Pérard, Isabelle Prim-Allaz (2019), « Stratégie clients augmentée: la relation client réinventée à l'ère du tout numérique », Iste editions, Ltd. London, 314 p</p> <p>N'Goala Gilles (2015), Opportunism, Transparency, Manipulation, Deception and Exploitation of Customers' Vulnerabilities in CRM, In The Dark Side of CRM: Customers, Relationships and Management, by Bang Nguyen, Lyndon Simkin, Ana Isabel Canhoto, Routledge Editor, London, 322 p.</p>
<input type="checkbox"/> MOOC	
<input type="checkbox"/> Présentation à des colloques professionnels	
<input type="checkbox"/> Publications dans la presse spécialisée et/ou dans la presse nationale	
<input type="checkbox"/> Prix et distinctions reçus (ex : prix de la meilleure communication, du meilleur ouvrage....)	

Intégration dans les programmes de recherche (ex : H2020, ANR)

Si autre, préciser :