

# Lionel Nicod



## Trajectoires professionnelles

### Expériences professionnelles

---

2018-Aujourd'hui **Aix-Marseille Université (IUT)**

Directeur adjoint à la formation-pédagogie de l'IUT/ Enseignant-Chercheur

- Gestion de l'offre de formation
- Gestion de la formation continue
- Gestion de la politique pédagogique
- Gestion des relations internationales
- Membre invité de la CFVU

2013-2018 **Aix-Marseille Université (IUT)**

Directeur adjoint à l'offre de formation de l'IUT/Enseignant jusqu'en 2015 (PRAG)/Enseignant-Chercheur (à partir de 2015)

- Management de la fusion des 3 IUT (5500 étudiants, 10 sites, 330 enseignants et enseignants chercheurs)
- Gestion de l'offre de formation de l'IUT (accréditation, renouvellement de diplômes, pédagogie) et de l'enveloppe des heures complémentaires (5,1 millions d'euros)
- Membre invité de la CFVU et membre élu du conseil d'institut de l'IUT
- Gestion des relations internationales

Responsable de Licence Professionnelle Distrisup

- Gestion administrative et pédagogique de la formation
- Relations avec les entreprises (formation en apprentissage)

2012-2013 **Aix-Marseille Université (IUT)**

Chef de département/Enseignant (PRAG)

- Gestion du département Techniques de Commercialisation (200 étudiants)

2007-2012 **Université Paul Cezanne, Aix-Marseille III (IUT)**

Responsable de formation/Enseignant (PRAG)

- Gestion administrative et pédagogique de la formation DUT Techniques de Commercialisation
- Lancement du département TC Marseille
- Ouverture de la formation en alternance

2004/2007 **Université Claude Bernard Lyon I (IUT)**

Responsable de formation/Enseignant (PRAG)

- Gestion administrative et pédagogique de la formation DUT Techniques de Commercialisation et de la licence professionnelle Produits et Services Industriels
- Gestion de l'alternance

2003/2004 **Lycée Joliot-Curie (13)**  
Enseignant

Juin 2002/ Décembre 2002 **Manutan**  
Assistant Marketing

- Étude de marché et segmentation RFM de la base de données clients
- Création du service études de marché

## Cursus universitaire

---

2014 : Doctorat es sciences de gestion mention très honorable, félicitations du jury à l'unanimité. Titre : L'influence de l'aide au client sur sa participation en marketing des services. Thèse soutenue publiquement le 15 septembre 2014.

2001-2002 : Master de Marketing Appliqué, mention bien, I.A.E d'Aix-en-Provence.

2002 : Agrégation d'économie gestion option marketing, classement : 2<sup>ème</sup>.

1998-2000 : Maîtrise de Sciences de Gestion, option Marketing, Université Paris XII et certificat d'économie de l'École Normale Supérieure de Cachan.

1998-2002 : Normalien, École Normale Supérieure de Cachan, département Économie et gestion.

1996-1998 : Classes préparatoires aux grandes écoles de commerce, Lycée Thiers à Marseille.

1996 : Baccalauréat scientifique, option mathématiques, mention bien.

## Activités de recherche

### Publications scientifiques

---

- L'influence de l'aide au client sur sa participation en marketing des services. Thèse de doctorat en sciences de gestion, Aix-Marseille Université, mention très honorable avec félicitations du jury à l'unanimité. Thèse soutenue publiquement le 15 septembre 2014.

Articles dans des revues classées (1) :

- Nicod, L. and Llosa, S. (2018) Comment former le client à son rôle de coproducteur ? Étude de l'influence de la formation et de ses caractéristiques sur les bénéfices de la coproduction. *Recherches et Applications en Marketing*, Vol 33 n°4, 50-77 (HCERES rang 2, FNEGE rang A)

Chapitre d'ouvrage (1) :

- Nicod, L. and Llosa S. (2018) La relation client augmentée : la montée en puissance du rôle du client ? *Stratégie Client Augmentée*, édition ISTE, coordonné par N'Goala G., Pez V., Priam-Allaz I.

Publications dans des actes de conférences à comité de sélection (13) :

- Mallor E., Nicod L. and Llosa S. (2018) See, think and feel... a sequential process of experience dimensions on satisfaction. 9<sup>th</sup> *EMAC Regional Conference, Prague, 12-14 septembre.*
- Nicod L., Mallor E. and Llosa S. (2018) Analyse de l'effet modérateur de la connaissance du magasin sur la relation entre accompagnement et montant d'achat. *Colloque Etienne Thil, Roubaix, 3-5 octobre.*
- Mallor, E., Nicod, L. and Llosa, S. (2017) L'évolution dans le temps du poids relatif des dimensions de l'expérience sur la satisfaction : le cas des jeux vidéos. *Les journées du marketing digital de l'AFM, Paris, 8 septembre.*
- Nicod L. and Llosa S. (2017) Before or during visit, what is the best moment to train customers to their roles? A study of the influence of customer training on purchase amount and trust., *Frontiers Conference, New York, 22-25 juin.*
- Nicod L and Llosa S (2017) Co-création- quel est le meilleur moment pour former le client à maîtriser son rôle ? Etude de l'influence de la formation du client sur sa satisfaction et son montant d'achat. *Congrès de l'AFM, Tours, 17-19 mai.*
- Nicod, L., & Llosa, S. (2016) Raisons et sentiments ou les émotions comme antécédent de la participation client en services. *Congrès AFM, Lyon, 18-20 mai.*
- Nicod, L., & Llosa, S. (2015) : L'influence de l'aide donnée au client sur sa productivité et sa confiance en distribution. *Colloque E.Thil, Paris, 14-16 octobre.*
- Nicod, L., & Llosa, S. (2015) : L'influence de l'aide donnée au client sur sa productivité et sa satisfaction en services. *Congrès AFM, Marrakech, 20-22 mai.*
- Nicod, L. (2014). How does Customer participation support influence customer profitability? La Londe Conference. *La Londe, juin.*
- Nicod, L. & Llosa, S. (2013) : L'aide au client, levier ou frein à la participation du client en services ? *Congrès AFM, La Rochelle, 15-17 mai.*

- Nicod, L. & Llosa, S. (2013) : L'aide au client, levier ou frein à la participation du client en distribution ? *Colloque E.Thil, Paris, 2-4 octobre.*
- Nicod, L. (2012). Customer support, motivation to participate and participation in services: a first step. *La Londe Conference, La Londe, Juin.*
- Alemany Oliver, M., Cambefort, M., Khenfer, J., & Nicod, L. (2012), "La Consommation Postmoderne et ses Paradoxes, " Les Rencontres du Cercle des Economistes, *Aix-en-Provence, July 6-8.*

### Activités administratives liées à la recherche

---

- Membre de 5 comités de sélection poste en 6<sup>ème</sup> section, (3 AMU, 1 Montpellier, 1 Saint-Etienne), 2018
- Membre de comité de sélection poste en 6<sup>ème</sup> section, IUT, AMU, 2017
- Référent Aix-Marseille Université campus des métiers et qualifications de la relation client
- Membre du comité d'organisation de la conférence La Londe International Research Conference in Service Management (éditions 2016, 2018)

### Activités de valorisation de la recherche auprès du grand public

---

- Membre du C\*CM (Center for Customer Management)
- Conférences sur la relation client dans un monde digitalisé, novembre 2017 et février 2018, lancement du campus des métiers et qualification de la relation client.

### Distinctions et prix en recherche

---

- Finaliste prix de thèse BVA 2015 (*classement : deuxième*)

## Activités d'enseignement

### Cours et expériences pédagogiques

---

- Cours actuels : Études et recherches commerciales (DUT, 60h), Distribution et Marketing du point de vente (DUT/LP en anglais, 100h), Analyse de données/statistiques (DUT, 30h), CRM (DUT, en anglais, 30h).
- Domaines d'enseignement antérieurs (du DUT au Master) : business games, marketing, distribution, méthodes quantitatives appliquées au marketing.
- Méthodes utilisées : classes inversées et approche par projet.
- Porteur d'un projet lauréat d'A\*MIDEX Académie d'Excellence « le magasin connecté 4.0 » (création d'un fablab sous la forme d'un magasin servant de base à un projet interdisciplinaire à 80 étudiants)
- Porteur d'un projet lauréat du fond d'intervention pédagogique d'Aix-Marseille Université finançant un projet pédagogique innovant (Ouverture de l'IUT au numérique en 2015)

### Publications pédagogiques

---

- Mallor E, Nicod L et Simon J-J, « Le magasin connecté 4.0 : quand la professionnalisation des étudiants passe par l'interdisciplinarité », *les dixièmes journées pédagogie et professionnalisation des IUT, 27,28 et 29 mars 2019.*
- Contribution au MOOC « Enseigner dans le supérieur » sur le pilotage des transformations pédagogiques dans les structures universitaires.

### Formations suivies

---

- 2019 : Module de formation en pédagogie « L'apprentissage par problème » par le CIPE d'Aix-Marseille Université
- 2018 : Module de formation en pédagogie « Se former pour enseigner dans le supérieur » sur FUN MOOC

### Activités administratives liées à l'enseignement

---

- Expertise de dossier IDEX Strasbourg sur l'appel en projet pédagogie, 2018.
- Président du comité de sélection Ingénieur d'Etudes (BAP F, Culture, Communication, Production et diffusion des savoirs), 2017.

### Distinctions et prix en enseignement

---

- Chevalier de l'Ordre des Palmes Académiques (2018).
- Lauréat de la prime d'engagement pédagogique d'Aix-Marseille Université récompensant une activité pédagogique innovante (classe inversée en 2017).