



## Anna MARDUMYAN

Attachée temporaire d'enseignement et de recherche

anna.mardumyan@univ-lyon3.fr

**iaelyon** School of Management

**Université Jean Moulin**

1C avenue des Frères Lumière ■ CS 78242 ■

69372 Lyon cedex 08

### DOMAINE(S) D'EXPERTISE :

Gestion de l'insatisfaction client

Marketing des services

Marketing relationnel

### Biographie / Résumé

Anna MARDUMYAN est Doctorante et Attachée Temporaire d'Enseignement et de Recherche (A.T.E.R.) à l'Université Jean Moulin Lyon 3. Elle est spécialisée dans le domaine du marketing, et ses recherches portent plus particulièrement sur l'intervention des parties tierces dans le cadre de la gestion des réclamations.

### FONCTIONS

- Depuis 2016 : Attachée Temporaire d'Enseignement et de Recherche (A.T.E.R.)
- De 2013 à 2016 : Doctorante Contractuelle

### TITRES ET DIPLOMES

- Master MAE, Etudes et Recherche en Management - Mention Bien (Lyon)
- Master Finance-Contrôle-Diagnostic, Sp. Diagnostic d'Entreprise - Mention Bien (Lyon)
- Licence Droit-Economie & Gestion - Mention Bien (Erévan, Lyon)

## DOMAINES D'ENSEIGNEMENT

Analyse de marché et démarche marketing  
 Introduction à la recherche  
 Marketing industriel  
 Marketing relationnel  
 Marketing stratégique

## CENTRES D'INTERETS ACTUELS DE RECHERCHE

Gestion de l'insatisfaction client  
 Marketing des services  
 Marketing relationnel  
 Intervention des parties tierces

## CENTRE OU EQUIPE DE RECHERCHE

Centre Magellan (EA 3713)

## ASSOCIATIONS ACADEMIQUES :

Membre de l'AFM (Association Française de Marketing)  
 Membre du comité d'organisation du congrès AFM 2016 à Lyon  
 Membre de l'AMS (Academy of Marketing Science)  
 Membre de l'EMAC (European Marketing Academy)

## LANGUES ETRANGERES PARLEES

- Anglais
- Russe
- Arménien

## INTERVENTIONS AUPRES D'ENTREPRISES, D'INSTITUTIONS ET D'ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES OU ASSOCIATIVES

Depuis 2016 : Recherche en entreprise JcDecaux  
 De 2015 à 2016 : Recherche en entreprise Crédit Agricole Centre-Est

## TRAITS MARQUANTS DU PASSE PROFESSIONNEL

- De Mars 2013 à Sept. 2013 : Gestionnaire du parcours Client, *Orange*
- De Mars 2012 à Sept. 2012 : Contrôleur de gestion, *Orange*
- De 2010 à 2011 : Conseiller financier, *Armenian Software*

## PRODUCTION ACADEMIQUE

### Articles publiés dans des actes de colloque

- Mardumyan A., Sabadie W., 2017, "Better call the mediator: reasons to get a third party into the relationship", Acte de la 26e Conférence "Frontiers in Service", New York, 22-25 juin.
- Mardumyan A., Sabadie W., 2017, "Gestion des insatisfactions : l'impact de la médiation sur la fidélité", Acte du 33e Congrès de L'Association Française du Marketing, Tours, 17- 19 mai.
- Mardumyan A., Sabadie W., 2016, "Why do customers want a mediator? Case of triple deviation", Acte de la 25e Conférence "Frontiers in Service", Bergen, 23-26 juin.
- Mardumyan A., Sabadie W., 2016, "The role of mediator in customer-firm relations in banking sector", Acte de la 19e Conférence de l'AMS (Academy of Marketing Science), Paris, 19-23 juillet.
- Mardumyan A., Sabadie W., 2016, "The mediation in complaint handling: what motivates customers to turn to the mediator?", Acte de la 45e Conférence de l'EMAC (European Marketing Academy), Oslo, 24-27 mai.

### Rapports de recherche

- Mardumyan A., Sabadie W., 2017, "Rapport d'étude sur le recours au médiateur" pour l'entreprise JCDecaux
- Mardumyan A., Béal, M., Sabadie W., 2016, "Rapport sur les pratiques de gestion des réclamations et leur impact sur l'attitude et le comportement des clients" pour la banque Crédit Agricole Centre-Est (dans le cadre du contrat de collaboration de recherche)

### Autres productions académiques

- Présidence de sessions à la 26e Conférence "Frontiers in Service" ; Juin 2017, New York
- Conférencier invité ; Janvier 2017, HEC Montréal
- Conférencier invité ; Décembre 2016, ASUE Erévan