

# Thèse de doctorat

---

## BOUCHRA ESSLIMANI

---

Discipline : Sciences de Gestion

Mention : Très Honorable avec Félicitations

Date de soutenance : 15/03/2007

Sujet : Etude des déterminants de l'orientation client du personnel en contact avec la clientèle dans l'entreprise de services. Application au domaine bancaire

Directeur de thèse : IGALENS Jacques

Equipe d'accueil : Laboratoire Interdisciplinaire de recherche sur les Ressources Humaines et l'Emploi

Composition du jury :

- BESANÇON Sylvain, Directeur Général (Crédit Mutuel Midi Atlantique), membre du jury
- DECAUDIN Jean-Marc, Professeur des Universités (Université 1), président du jury
- IGALENS Jacques, Professeur des Universités (Université Toulouse 1), directeur de recherches
- PERETTI Jean-Marie, Professeur des Universités (Université de Corse), rapporteur du jury
- PLANE Jean-Michel, Professeur des Universités (Université Montpellier 3), rapporteur du jury

---

## Résumé

Cette recherche vise à étudier un nouveau phénomène commercial : l'orientation client des vendeurs. Elle a pour principal objectif de proposer un modèle intégrateur des déterminants de l'orientation client du personnel en contact avec la clientèle dans l'entreprise de services. Un examen de la littérature a permis de construire un modèle explicatif de ce phénomène. L'orientation marché de l'entreprise, les attitudes au travail du vendeur, les traits de sa personnalité et ses caractéristiques individuelles sont autant de variables formant le modèle de recherche conceptuel. La contribution de ces variables dans la formation d'un comportement orienté client chez l'employé de contact est théoriquement justifiée. Pour valider l'argumentation théorique, la recherche s'appuie sur un questionnaire administré auprès des commerciaux d'une grande banque française. Les résultats obtenus montrent que l'agréabilité de l'employé de contact, sa conscience au travail, son empowerment psychologique ainsi que son implication affective dans l'organisation sont des facteurs favorisant le développement d'un comportement orienté client. L'orientation marché de l'entreprise apparaît aussi comme un élément déterminant de l'orientation client du personnel en contact avec la clientèle. Le genre de l'employé et son ancienneté dans le poste se sont également révélés explicatifs de l'orientation client de cette catégorie du personnel.

---

## Mots clés

Orientation client des vendeurs - Personnel en contact avec la clientèle - Empowerment - Attitudes au travail - Traits de personnalité.

---