L'expérience de repas gastronomique : éléments mémorisés et familiarité client

Thèse

Doctorants :
Philomène BAYET-ROBERT

Extrait :
Cette recherche exploratoire s'articule autour du concept d'expérience client et de sa mémorisation dans le contexte de la restauration gastronomique, spécifiquement dans les restaurants des Grands Chefs Relais & Châteaux. Cette thèse a pour objectif de comprendre ce qui constitue une expérience de repas gastronomique via l'étude des éléments mémorisés par les clients. Un dispositif en trois temps est mis en place: deux phases d'entretiens qualitatifs (n=65) et une phase quantitative (questionnaire administré en ligne, n=1855). Les échantillons sont structurés autour du critère de langue (francophone, anglophone et germanophone) et de la fréquence de consommation. L'analyse des données collectées permet de dégager d'une part les rubriques qui composent l'expérience mémorisée par les clients, d'autre part de mesurer l'influence de la familiarité individuelle sur l'interprétation des composantes de l'expérience de repas. Ce travail aboutit à l'élaboration d'un outil opérationnel à destination des Grands Chefs et des managers de restaurants.

Directeur de thèse :
Alain Roger

École doctorale :
SEG - Université Lyon 3

Partenaires :

- Université Jean Moulin Lyon 3
- Relais & Châteaux

Date de soutenance :
16 décembre 2011

Centre de Recherche et d'Innovation - Institut Lyfe

Château du Vivier - Ecully - France
Tel: +33 (0)4 72 18 02 20

Contact

Raphaëlle Mouillefarine
Partnerships Development
Envoyer un email
+33 (0)4 26 20 97 63

Carrière

> Chercheur en sciences de la nutrition et du comportement alimentaire

Portrait

> Consulter la fiche de Philomène BAYET-ROBERT