

La qualité de la relation prestataire de service / client : une enquête exploratoire

Laurent GEORGES

Professeur Associé

EDHEC Business School, 393 Promenade des Anglais, BP 3116 06202 Nice
Cedex 3 France.

Tél.: ++33-4-93-1832-45

fax: ++33-4-93-18-32-74

e-mail: Laurent.georges@edhec.edu

Christel DECOCK GOOD

Professeur Associé

La qualité de la relation prestataire de service-client : une enquête exploratoire

Résumé :

L'objet de cette recherche est de proposer un modèle explicatif permettant d'appréhender les liens existants entre certains attributs et comportements clés des prestataires de service professionnels et la qualité de la relation (i.e. satisfaction et confiance) perçue par le client.

Mots clés : service, relation, confiance, satisfaction, PLS

Abstract :

The objective of this research is to examine the extent to which relational behaviors and personal attributes by professional service providers influences the quality of their relationships with clients.

Key words : service, relationship, trust, satisfaction, PLS