

Sommaire

Tome I

Pratiques de management comparées

- Pages 3 **Préface** – Cinq années de la chaire Renault-Polytechnique-HEC
Carlos Ghosn, PDG de Renault
- Pages 9 **Introduction**
Eve Chiapello et Eric Godelier
- Pages 13 **Chapitre 1**
Produire des recherches sur le management multiculturel: aspects théoriques et méthodologiques
Eve Chiapello et Eric Godelier
- Pages 25 **Chapitre 2**
Une pédagogie du décentrement. À propos des apports formatifs de la chaire
Luca Paltrinieri
- Pages 39 **Chapitre 3**
L'Alliance Renault-Nissan: un contexte propice à des travaux de recherche sur le management multiculturel
Pascal Sindonino

Partie I

Management des approvisionnements

- Pages 59 **Introduction**
- Pages 61 **Chapitre 4**
Quel modèle de sourcing vis-à-vis des fournisseurs? Comprendre la stratégie de sourcing de Renault et Nissan par l'exemple: le cas de l'Engine Control Unit
- Pages 81 **Chapitre 5**
Les « indicateurs prégnants » de la prise d'une décision de sourcing chez Renault et Nissan
- Pages 99 **Chapitre 6**
Specifications of Raw Materials: Coordination between Two Technical Systems

- Pages 119 Chapitre 7
Convergence of Technical Policies in the Alliance: the Example of Corrosion Tests
- Pages 135 Chapitre 8
Attitudes et méthodes de management des risques matières premières chez Renault et Nissan

Partie II Management de la relation commerciale

- Pages 159 Introduction
- Pages 161 Chapitre 9
L'animation financière des vendeurs des réseaux commerciaux de Nissan Japon et Renault France
- Pages 181 Chapitre 10
Quelle qualité de service pour les concessions de Nissan Japon et Renault France ?
- Pages 203 Chapitre 11
La gestion de la relation client dans l'industrie automobile en France et au Japon
- Pages 213 Chapitre 12
Classifications and Path of the Information toward the Appropriate Decision-Makers from a Customer Care Platform in Renault France and RSM Korea
- Pages 231 Chapitre 13
My Renault/My Renault Samsung: Customer Loyalty Devices

Partie III Management de projets

- Pages 253 Introduction
- Pages 255 Chapitre 14
Relationships between Renault and Nissan Technical Employees in the Powertrain Cross-Company Team
- Pages 273 Chapitre 15
How Nissan's and Renault's DNAs Reflect Through their Zero-Emission Programs?

Pages 283	Chapitre 16 La validation du jalon de début de la production par les directions qualité de Renault et Nissan
Pages 299	Glossaire
Pages 305	Bibliographie
Pages 313	Résumés du tome I/Abstracts of Volume I
Pages 329	Table des matières du tome I
Pages 333	Sommaire du tome II Explorations indiennes