

LANGLOIS



Le pouvoir du leadership expérientiel

Le Professeur Michel G. Langlois est président de l'Institut du Leadership Stratégique et professeur titulaire au Département de marketing à l'École des Sciences de la Gestion de l'Université du Québec à Montréal depuis 1988. Il possède plus de 35 ans d'expérience dans la gestion, la recherche, l'enseignement et l'encadrement des organisations de services.

Le Dr Langlois est le chef de file des études sur l'expériorie et l'expéitecture et le concepteur du modèle du Management Expéientiel Médiatique (MEM) sur le leadership de marque dans les services et du système de leadership personnel LEADEX.

Avant sa carrière académique il a occupé pendant près de 20 ans des postes stratégiques de direction entre autres comme chef des routes internationales et directeur général pour le Québec chez Air Canada où il obtint des croissances allant jusqu'à 20% du marché sur des routes tels que Montréal-Paris et Montréal-Floride. Il fut vice-président de Québecair où il doubla les ventes en 3 ans en permettant un retour à la rentabilité et président de Vacances Québecair et vice-président exécutif et directeur général du Groupe Lise Watier cosmétiques. Il a également été pendant 10 ans (1992-2002) membre du Conseil d'administration et président du comité de stratégie et de régie d'entreprises d'ADM la société des Aéroports de Montréal.

Il dirige un groupe de recherche sur le leadership stratégique et l'expérience client : le GLEC. Le professeur Langlois est l'auteur du livre *Marketing des services : Le défi relationnel* ainsi que de nombreux articles scientifiques sur la gestion des services et de l'expérience client. Le Dr Langlois intervient dans ses enseignements universitaires principalement auprès des clientèles de MBA pour cadres. Il a au cours des 20 dernières années animé des centaines de sessions de formation en entreprise.

Le magazine Maclean's dans son édition 2000 du guide canadien des universités, cite le professeur Langlois comme un des 35 professeurs de "business" les plus populaires au Canada et un des 8 au Québec. Conférencier et professeur invité en Europe, Asie et Amériques du Nord, les professeurs Dionne et Rogers dans leur livre *Le stratège du XXI^{ème} siècle* associent sa contribution à celle des grands penseurs contemporains de l'organisation tel que Seyriex et Hammer.

Il est diplômé de HEC Montréal, de l'Université de Sherbrooke d'où il détient un MBA ainsi que de l'Université de droit, d'économie et des sciences d'Aix-en-Provence où il compléta le premier doctorat au monde en gestion des services spécialisé en gestion de la première ligne.

www.langloismichel.com