

Andreea Trifu

CONTACTO

Andreea Trifu es Profesora Interina en el Departamento de Dirección de Marketing e Investigación de Mercados de la Universidad de Zaragoza.

Andreea es Doctora en Economía y Gestión de las Organizaciones por la Universidad de Zaragoza y Premio Extraordinario de Doctorado. Su investigación se centra en el *customer journey*, la experiencia del cliente y las interacciones y puntos de contacto entre cliente-empresa. Su principal interés son las interacciones B2B y las relaciones entre proveedores. Los resultados de su investigación se han publicado en prestigiosas revistas como *Journal of Business Research*, *Journal of Retailing and Consumer Services* o *Journal of Business & Industrial Marketing*. Andreea ha asistido y presentado su investigación en congresos como la European Marketing Academy (EMAC) Conference, Academy of Marketing Science (AMS) Conference, el Congreso Internacional de Marketing de AEMARK o el Congreso ACEDE. Su investigación ha recibido varios reconocidos premios, como el Best Paper Award in the Customer Experience & Journeys track en SERVSIG 2022, el Premio al Mejor Artículo de Investigación de la Sección de Marketing en ACEDE 2022 y el Premio Rodolfo Vázquez Casielles de la Sección de Marketing en ACEDE 2021.

Dirección: Facultad de Economía y Empresa. Campus Paraíso. Gran Vía, 2. CP: 50005, Zaragoza

Teléfono Interno: 4636

Teléfono Externo: +34 976 761 000

E-mail: atrifu@unizar.es

INVESTIGACIÓN

Publicaciones científicas

Cambra-Fierro, J., Fuentes-Blasco, M., Gao, L. X., Melero-Polo, I., & Trifu, A. (2022). The influence of communication in destination imagery during COVID-19. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102817.

Gao, L. X., Melero-Polo, I., Ruz-Mendoza, M. Á., & Trifu, A. (2022). Exploring the role of service touchpoints on the path to financial, behavioral and relational customer outcomes: insights from a B2B service context. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 37(11), 2260-2277.

Cambra-Fierro, J., Polo-Redondo, Y., Trifu, A. (2021) Short-term and long-term effects of touchpoints on customer perceptions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 61, 102520.

Ruz-Mendoza, M. A., Trifu, A., Cambra-Fierro, J., Melero-Polo, I. (2021) Standardized vs. customized firm-initiated interactions: Their effect on customer gratitude and performance in a B2B context. *Journal of Business Research*, Vol. 133, pp. 341-353.

Cambra-Fierro, J., Gao, L. X., Melero-Polo, I., & Trifu, A. (2021). How do firms handle variability in customer experience? A dynamic approach to better understanding customer retention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 61, 102578.

Capítulos de libro

Cambra-Fierro, J., Mendoza, M. Á. R., Gao, L., Polo, I. M., Trifu, A., & Pérez, M. E. L. (2021). Análisis de las interacciones empresa-cliente a lo largo del customer journey: una propuesta de acción en el sector asegurador. En *Innovación y estrategias en el comercio y en servicios en general: de lo físico a lo digital* (pp. 35-57). Cátedra Fundación Ramón Areces de Distribución Comercial.

Premios

Premio Extraordinario de Doctorado, Universidad de Zaragoza, Febrero 2023

Best Paper Award in the Customer Experience & Journeys Track, 12th SERVSIG 2022 por el artículo titulado «Managing the B2B customer experience: An empirical study of its impact on customer outcomes», Junio 2022

Premio al Mejor Artículo de la Sección de Marketing, ACEDE 2022 por el artículo titulado «Moments of truth and their impact on profitability and behavioral customer outcomes: A longitudinal study in a B2B services context», Junio 2022

Premio Rodolfo Vázquez Casielles al Mejor Artículo de la Sección de Marketing, ACEDE 2021 para el artículo titulado «The unique role of customer experience variability and market turbulence in customer retention», Junio 2021

DOCENCIA

Curso 2022/2023

Grado en Administración y Dirección de Empresas (GADE):

- Introducción a la Investigación de Mercados
- Dirección Comercial I
- Dirección Comercial II

Curso 2021/2022

Grado en Administración y Dirección de Empresas (GADE):

- Dirección Comercial I

Curso 2020/2021

Doble grado Derecho/ADE (DADE):

- Dirección Comercial I