

## Guide entretien

Le nom de l'entreprise  
a été enlevé pour  
respecter la  
confidentialité.



**Une expérience réussie**

**en tant que client**

**ou**

**en tant que Chef de Secteur**

## **1<sup>er</sup> thème : une expérience réussie en tant que client**

**En tant que consommateur, client**, vous avez eu affaire un jour à une entreprise, un magasin, un vendeur et vous vous en souvenez encore, car cela a été une très bonne expérience.

- 1. Racontez cette histoire, cet évènement, que vous avez vécu..  
C'était où, dans quelles circonstances, comment cela s'est il passé ?**
  
- 2. Pourquoi cette expérience a t'elle été aussi positive ? qu'est ce qui explique que cela ait été une si bonne expérience ?**
  
- 3. Qu'avez vous fait personnellement pour que cela soit une expérience aussi réussie ?**
  
- 4. Qu'est ce que cela a généré chez vous ? qu'est ce que vous vous êtes dit ?**
  
- 5. Si vous deviez prendre les ingrédients positifs de cette "aventure" quels seraient les trois souhaits que vous pourriez formuler pour votre propre magasin XXX ?**
  - a) ...
  
  - b) ...
  
  - c) ...

## **2<sup>ème</sup> thème : une expérience réussie en tant que chef de secteur**

**En tant que salarié de XXX (votre magasin actuel ou un autre où vous auriez travaillé), vous avez participé à une opération, une action, un événement client ou tout simplement avez été en interaction avec un client/des clients . Ceci a été une expérience particulièrement motivante pour vous, cela a généré chez vous beaucoup d'énergie et de motivation. Le client était particulièrement satisfait également. Vous aimeriez que cela se produise plus souvent ! Vous avez considéré cela comme un succès.**

**1. Racontez cette histoire, cet évènement, que vous avez vécu. C'était où, dans quelles circonstances, comment cela s'est il passé ?**

**2. Pourquoi cette expérience a t'elle été aussi positive ? qu'est ce qui explique que cela ait été une si bonne expérience ? Sans modestie excessive, quelle a été votre contribution alors? Quelles compétences, qualités personnelles avez-vous mises en œuvre?**

**3. Qu'est-ce qui a été le plus motivant pour vous à ce moment là?**

**4. Si vous deviez prendre les ingrédients positifs de cette "aventure" quels seraient les trois souhaits que vous pourriez formuler pour votre magasin XXX ? Qu'aimeriez vous faire encore plus, plus souvent, plus intensément ?**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_