Guide entretien

Une expérience réussie

en tant que client

ou

en tant que Chef de Secteur

1er 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) ...

2ème 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. _____