

<p>Moyen 2 : Le plan d'action</p> <p>à développer sous forme d'une liste des tâches</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher les raisons potentielles des sorties sans achat dans une parfumerie - Elaborer un questionnaire d'enquête (<i>annexe : le questionnaire</i>) - Soumettre le questionnaire d'enquête à ma tutrice et au personnel. - Fixer les modalités de recueil des informations (face à face à la sortie du magasin, dans la galerie marchande, sur différents jours et différentes tranches horaires (<i>annexe : planning d'enquête</i>)) - Traitement des résultats sous Excel (<i>annexe</i>) - Constats - Communication des résultats à l'équipe - Recherche et propositions d'actions correctives
--	---

RAISONS	nb d'observations	% observations
○ « Le produit n'est pas référencé chez SEPHORA »	5	
○ « Il n'y avait pas la bonne couleur recherchée »	6	
○ « Le produit était en rupture de stock »	8	
○ « Le produit est trop cher »	12	
○ « Je n'ai pas été bien accueilli »	3	
○ « Je n'ai pas réussi à voir une conseillère pour me renseigner »	14	
○ « La conseillère avait peu de temps à me consacrer »	4	
○ « Il y a trop d'attente aux caisses »	5	
○ « Le magasin n'est pas attirant »	1	
○ « Je viens juste faire du repérage, me divertir, du shopping »	22	
NOMBRE D'OBSERVATIONS	80	
NOMBRE DE PERSONNES INTERROGEES	63	

