



H&M est un groupe international leader du prêt-à-porter.

### L'ENJEU

Former les vendeurs H&M à la **Relation Client en magasin**, autour de trois thématiques : la gestion des ventes, la gestion des conflits et le management d'équipe.

### CIBLES

Les vendeurs de H&M en cours de formation au sein du cursus "Department Manager", une certification visant à augmenter la satisfaction client.

### SUPPORTS



### NOS PARTENAIRES



## FORMATION SERVICE CLIENT

FORMER LES VENDEURS A LA RELATION CLIENT EN MAGASIN



### NOTRE SOLUTION

Formation Service Client est un serious game en trois séquences, qui se déroule au sein d'un **magasin H&M entièrement modélisé**.

Le joueur, qui incarne un vendeur en formation, est confronté à diverses situations.

A l'issue de ses réponses, il obtient un bilan personnalisé, pondéré selon plusieurs critères : connaissance des étapes de la vente, adaptabilité au client, gestion des insatisfactions ou encore esprit d'équipe.

Tout au long du parcours, sa performance est visible en temps réel, au travers de l'humeur de ses clients.