



Appliquer design thinking sur un magasin



Written by Samira hadid

Le Design Thinking est une méthode de conception centrée sur l'utilisateur, composée de 5 phases :

Empathie : Comprendre les besoins, frustrations et attentes des utilisateurs.

Exemple : interviews, observations.

Définition : Formuler clairement le problème à résoudre.

Exemple : “Le parcours de paiement est trop long et décourageant.”

Idéation : Générer un maximum d'idées pour répondre au problème.

Exemple : brainstorming sur une interface plus simple.

Prototype : Concevoir rapidement une maquette ou une version simplifiée de la solution.

Test : Recueillir des retours des utilisateurs pour améliorer la solution.

Empathie

Objectif : comprendre les besoins réels des clients.

- Observer les clients dans le shop
- Poser des questions :
 - Pourquoi ils viennent ?
 - Qu'est-ce qui les dérange ?
 - Où perdent-ils du temps ?
- Analyser :
 - Temps d'attente
 - Produits les plus demandés
 - Moments de forte affluence

Define :

Transformer les observations en problème clair.

Problème bien défini :

👉 Les clients ont besoin d'un moyen rapide et clair pour trouver les produits et payer sans attendre

Ideate:

Brainstorming sans juger.

Idées possibles :

Signalisation claire (panneaux par catégories)

Étiquettes de prix visibles

Caisse rapide (express)

QR code pour voir les infos produit

Organisation du shop par parcours client

Formation du personnel pour guider les clients

Prototype

Solutions pour un Shop en Ligne

1 Placer un QR code pour infos produit



1. Placer un QR code pour infos produit

2. Optimiser le parcours client

3. Former le personnel pour guider les clients

4 Prototype – Créer une solution simple

Tester les idées à petite échelle

- Réorganiser une seule **allée** du magasin
- Tester une **caisse rapide** pendant 1 semaine
- Afficher des prix plus grands sur 10 produits
- Plan du shop à l'entrée



- Réorganiser **une seule allée** du magasin
- Tester une **caisse rapide** pendant 1 semaine
- Afficher des prix plus grands sur 10 produits
- Plan du shop à l'entrée

TEST

Les clients trouvent plus vite les produits

Moins d'attente

Plus de ventes