

Une démarche qualité pour le commerce de proximité : La « Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil »

Que peut apporter au commerçant une démarche Charte Qualité ?

- ⇒ un outil d'évaluation pour mesurer et améliorer la qualité de l'accueil et du service client en magasin
- ⇒ un regard extérieur, neutre sur l'entreprise
- ⇒ un moyen de mobiliser le personnel sur ces valeurs
- ⇒ la possibilité de valoriser son engagement qualité auprès de sa clientèle
- ⇒ la possibilité de créer une dynamique collective sur un même site commercial, au travers d'une association de commerçants

La démarche est basée sur trois notions clés : ACCUEIL, ÉCOUTE et CONSEIL

7 engagements sont déclinés en 74 points d'évaluation dans le référentiel servant de base à la visite « client mystère » :

- ⇒ Accueillir les clients avec amabilité et courtoisie
- ⇒ Recevoir dans un magasin propre et agréable
- ⇒ Écouter et conseiller en véritable professionnel
- ⇒ Présenter une vitrine originale et attrayante
- ⇒ Afficher et respecter les horaires d'ouverture
- ⇒ Accepter les choix et les réclamations des clients
- ⇒ Assurer un accueil téléphonique de qualité

A qui est destinée cette démarche ?

- ⇒ aux commerçants, artisans commerçants et prestataires de services qui disposent d'un lieu d'accueil permanent de la clientèle
- ⇒ aux commerçants indépendants
- ⇒ aux structures de petite taille

Quel en est le coût ?

- **135 € HT** pour les commerçants qui sont adhérents à une association de commerçants
- **195 € HT** dans le cas contraire

Il s'agit d'une participation forfaitaire que l'entreprise verse à la signature d'une convention avec la CCI, dans laquelle elle s'engage à suivre la démarche dans sa globalité.

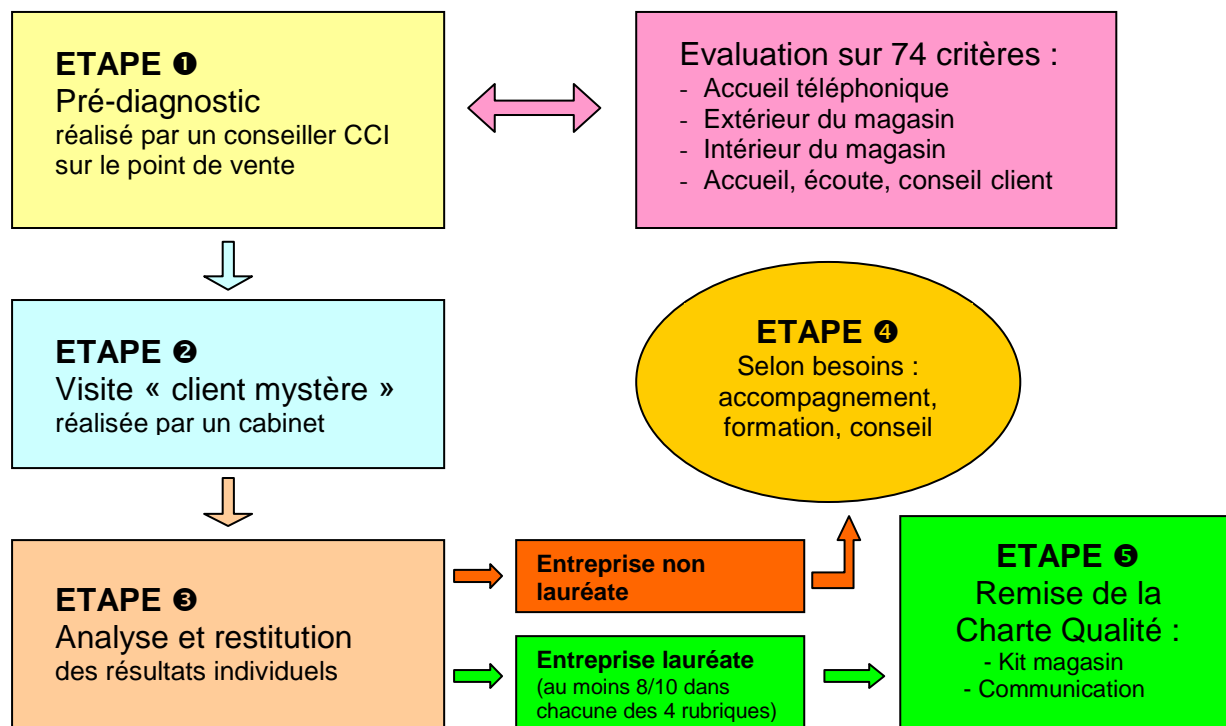
Contact : votre conseiller commerce

Direction Commerce et Tourisme

10 place Gutenberg 67081 Strasbourg cedex – tél. : 03 88 75 24 85 - fax : 03 88 22 31 20

mail : commerce@strasbourg.cci.fr / site web : www.strasbourg.cci.fr

Les différentes étapes de la démarche :



Calendrier :

ETAPE 1 : Engagement de l'entreprise et pré-diagnostic

=> **avril à septembre 2010**

ETAPE 2 : Visite et appels « client mystère »

=> **juin à octobre 2010**

ETAPE 3 : Analyse des résultats - Comité d'attribution de la Charte

=> **novembre 2010**

ETAPE 4 : *Recommandations et conseils*

=> *suite à la visite mystère*

ETAPE 5 : Remise officielle de la Charte Qualité aux commerçants lauréats

=> **janvier 2011**

Exemple Kit magasin millésimé



Devanture d'une entreprise engagée dans la Charte Qualité.



Kit magasin millésimé remis aux entreprises lauréates de la Charte Qualité.

Contact : votre conseiller commerce

Direction Commerce et Tourisme

10 place Gutenberg 67081 Strasbourg cedex – tél. : 03 88 75 24 85 - fax : 03 88 22 31 20

mail : commerce@strasbourg.cci.fr / site web : www.strasbourg.cci.fr