

Extrait du CCI des Vosges

<http://www.vosges.cci.fr/charte-accueil-qualite-commerce>

Charte accueil qualité commerce services

- Se développer - Démarches qualité -



Description :

Commerces et services

CCI des Vosges

Accueil qualité commerce services est une démarche spécialement conçue par la CCI des Vosges en vue d'améliorer les qualités d'accueil et de service des commerçants et par conséquent la satisfaction de leur clientèle. Cette démarche est réservée aux commerces et prestataires de services avec vitrine et surface de vente.

Pourquoi s'engager dans une telle démarche ?

Pour fidéliser vos clients

La fidélisation d'un client coûte 4 fois moins chère que la conquête d'un nouveau et un client satisfait le fait savoir à 7 autres.

Les attentes des consommateurs évoluent. Les clients sont de plus en plus sensibles à la qualité de l'accueil et aux services complémentaires que vous pouvez leur offrir. À prix égal, la valeur ajoutée de l'image globale de votre point de vente fait la différence.

Pour rivaliser avec la concurrence

Le commerce de grande distribution et de nombreux franchisés bénéficient de cette démarche de progrès et le font largement savoir à leur clientèle dans tous leurs supports de communication.

Parce qu'il est plus facile de progresser lorsque on est accompagné

Une démarche qualité comme celle-ci représente un coût de mise en place très élevé voire inaccessible à titre individuel. Cela nécessite un investissement en temps très important.

Pour bénéficier d'une puissante communication



Votre point de vente bénéficie de la notoriété d'Accueil qualité commerce, entretenue par de nombreux supports de communication diffusés par les commerçants à leurs clients (calendriers de poche, guides Passeport Qualité Vosges, affiches et vitrophanies). Des insertions publicitaires sont diffusées régulièrement dans la presse quotidienne régionale et renvoient vers les points de vente Accueil qualité commerce.

Comment bénéficier de la marque *Accueil qualité commerce services* ?

C'est une démarche de progrès. L'accréditation de votre point de vente nécessite :

- l'adhésion à une charte comprenant des engagements communs à tous les commerces et des engagements propres à votre activité,
- la passage d'audits : évaluation de votre point de vente, deux audits par des clients « mystères » (réalisés par des auditeurs professionnels et indépendants) et des audits de renouvellement,
- un sondage de satisfaction de la clientèle.

Les audits sont pris en charge par la CCI à hauteur de 75% du coût final pour l'entreprise lors d'une nouvelle adhésion. Pour tout renouvellement de la démarche, la CCI des Vosges soutiendra l'entreprise à hauteur de 50%.

Un comité d'accréditation se réunit une fois par an. Il est composé de :

- La CCI, représentée par son Vice-président commerce, un membre titulaire du collège commerce, un membre titulaire du collège service, un membre titulaire du collège industrie, son directeur général, le chargé de mission pilote de l'opération,
- deux représentants du groupement des associations de consommateurs,
- deux commerçants issus du comité de pilotage qui a initié la démarche.

Si les résultats des audits sont jugés satisfaisants, vous signez un protocole d'accord avec le président de la CCI dans lequel vous vous engagez à respecter les engagements de la charte *Accueil qualité commerce services*.

Vidéo : les nouveaux comportements d'achat

Nouveaux comportements d'achat [sites/vosges.cci.fr/IMG/flv/espritedentreprisevinter.flv](https://sites.vosges.cci.fr/IMG/flv/espritedentreprisevinter.flv)