

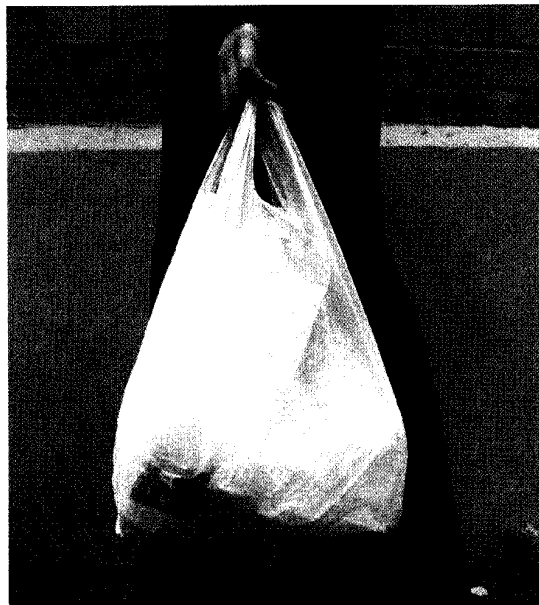


QUALITE : LES COMMERCANTS S'INVESTISSENT

La clientèle est de plus en plus sollicitée. Réussir à la fidéliser est pour le professionnel un enjeu majeur. Pour cela, la clientèle doit trouver auprès du professionnel une pleine satisfaction qui passe par la qualité de l'accueil, du point de vente et du conseil.

De ce fait, une opération « Démarche Qualité Commerce » est engagée dans le cadre de l'ORAC du Pays rethélois pour aider commerçants et artisans volontaires à remettre en cause leurs méthodes d'accueil et d'approche de leurs clients.

La Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes et le Pays rethélois sont associés pour mettre en place cette action qui a pour objectif principal d'accroître la compétitivité et l'attractivité des commerces de proximité et de l'artisanat.



La démarche qualité propose des avantages pour les clients et les commerçants

- pour 18 % du budget T.T.C. par la Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes ;
- pour 10 % du budget T.T.C. par l'ensemble des commerçants participants.

Une évaluation permanente

Les entreprises labellisées bénéficieront d'une importante campagne de communication. En contrepartie ces dernières s'engagent à respecter les 7 engagements de la Charte Qualité Commerce Artisanat Services et à être contrôlées sur la base d'un référentiel une fois dans l'année. Les principaux critères retenus sont :

l'extérieur du magasin et sa vitrine, l'intérieur du magasin, la relation directe avec les clients et l'accueil téléphonique.

Des investissements partagés

13 enseignes du Pays rethélois participent à cette action collective qui dispose d'un budget global de 20 400 €. Cette action est

financée :

- pour 50 % du budget H.T. par l'État via le FISAC ;
- pour 30 % du budget T.T.C. par le Pays rethélois aidé du Conseil Général ;

Les 7 engagements de la « Charte Qualité Commerce Artisanat Services »

- 1) Accueillir les clients avec amabilité et courtoisie.
- 2) Recevoir dans un magasin propre et agréable.
- 3) Ecouter et conseiller en véritable professionnel.
- 4) Présenter une vitrine originale et attrayante.
- 5) Honorer les commandes des clients et les délais de livraison.
- 6) Afficher et respecter les horaires d'ouverture.
- 7) Accepter les choix et les réclamations des clients.



Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Pays rethélois
Champagne-Ardenne

