

Commerce : une formation pour gérer le client difficile

Dans le cadre de l'Orac (opération de restructuration de l'artisanat et du commerce) qui s'est déroulée sur les territoires Ardennes rives de Meuse, Ville de Revin, Meuse et Semoy, l'opération Qualité commerce a permis aux entreprises volontaires de faire une évaluation de leur qualité d'accueil, de services auprès de la clientèle.

Prédiagnostic, visite de client mystère à deux reprises, référentiel de 83 points et rendu de l'opération par la Chambre de commerce et d'industrie ont permis aux commerçants de rectifier certaines habitudes et de

sensibiliser le personnel aux problèmes liés au service clients. Sur le millésime 2007, dix-neuf entreprises ont été labellisées.

Au cours de cette opération, les commerçants ont souhaité se former à la gestion du client difficile. Ainsi, avec l'aide de la communauté de communes Ardennes rives de Meuse, la Chambre de commerce et d'industrie a mis en place et a pris en charge cette formation de deux journées et demie dans les locaux du Cise à Vireux-Molhain, formation animée par Yves Léoni.

Dix chefs d'entreprise ont suivi cette formation qui a per-

mis d'aborder la manière de résoudre un conflit lié à la vente et l'après-vente, l'organisation du point de vente pour faciliter l'acte d'achat, le positionnement client commerçant.

Ceci permet aussi de finaliser l'opération « Qualité » qui devient un point important pour fidéliser une clientèle « volage ».

« Financée par l'Etat, les intercommunalités, la CCI et les commerçants, cette opération va se généraliser sur l'ensemble du territoire ardennais », indique Dominique Courtat, directrice du développement du territoire à la CCI.



Plusieurs commerçants du territoire se sont formés à la gestion du client difficile.