



Un outil de progrès et de développement pour les commerces du centre ville et centre-bourg, et les artisans.

La Charte Qualité Commerce-Artisanat-Services est une démarche qualité adaptée aux commerces de proximité axée sur l'accueil, le conseil et le service aux clients.

OBJECTIFS

- . Satisfaire et fidéliser le client,
- . Fournir aux petites entreprises les moyens de résister et d'affirmer leur différence face au commerce dit "organisé",
- . Sensibiliser les commerces de proximité,
- . Améliorer leurs prestations et leur performance en matière de qualité d'accueil et de service à la clientèle.

PUBLIC CONCERNE

Les commerçants, artisans et prestataires de service ayant un point d'accueil du client.

DUREE

Contrat d'un an, renouvelable d'année en année.

7 ENGAGEMENTS

- . une vitrine attractive,
- . un magasin propre et agréable,
- . des horaires d'ouverture affichés et respectés,
- . un accueil aimable et courtois,
- . des conseils de professionnels,
- . liberté de choix du client,
- . écoute et acceptation des réclamations,
- . respect des délais.

7 ETAPES DE LA DEMARCHE

- . Sensibilisation du chef d'entreprise,
- . Pré diagnostic sur le point de vente,
- . Visite du client mystère,
- . Attribution du logo de la Charte Qualité,
- . Communication,
- . Aide pédagogique au chef d'entreprise,
- . Renouvellement de l'attribution de la Charte en tenant compte des améliorations.

Contact : CCI ANGOULEME - Développement des Entreprises Commerciales - Action Territoriale
☎ 05.45.20.55.20 💻 05 67 80 11 04