

Trophée Qualité Accueil 2020

Qu'apporte au commerçant une démarche d'amélioration de l'accueil ?

- ⇒ 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

Qu'apporte la démarche à l'association de commerçants et/ou aux collectivités qui s'engagent à côté des professionnels ?

- ⇒ Une dynamique collective sur un même site commercial, centre urbain ou quartier
- ⇒ Une action forte qui contribue à l'attractivité générale du territoire
- ⇒ Une opportunité d'animation et de communication sur l'engagement des lauréats
- ⇒ Une reconnaissance au travers d'un Trophée remis aux associations qui auront le plus grand nombre de leurs adhérents engagés
- ⇒ Un Trophée pour les collectivités qui soutiennent la démarche qualité et qui ont un fort taux de participants de commerçants dans la commune/Comcom.

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 structures indépendantes de petite ou moyenne surface

Quel en est le coût ?

Pour évaluer la qualité de l'accueil sur le point de vente, un audit « client mystère » est réalisé par un cabinet mandaté par la CCI.

Coût de l'audit (pour deux visites et appels mystère) :

- **249 € HT*** par point de vente.
Pour obtenir un label CCI les notes obtenues sur les 2 critères de chaque visite ne devront pas être inférieures à 8/10.

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.

**249 € HT ne représente que 25% du coût total de la démarche. La CCI prenant en charge les 75% restant.*

Conditions d'attribution du label « Trophée Qualité Accueil » :

Les notes obtenues lors de l'audit ne devront pas être inférieures à 8/10 pour les deux audits.

