



REIMS ■ ÉPERNAY



Communiqué de presse

Jeudi 8 juillet 2010

## ■ CHARTE QUALITÉ COMMERCE SUD-OUEST MARNAIS > EN ROUTE POUR UNE 3<sup>E</sup> ÉDITION

*La CCI Reims-Epernay organise la Charte Qualité Commerce dans le Pays de Brie et Champagne pour la 3<sup>e</sup> année.*

Depuis 2001, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Reims et d'Epernay accompagne les commerçants du territoire dans leur recherche de satisfaction clients à travers l'opération Charte Qualité Commerce-Artisanat-Services qui comporte 74 critères d'évaluation notés à travers l'audit se composant de 2 appels téléphoniques, d'une visite mystère et d'un acte d'achat.

Les objectifs de cette démarche, accessible à tout commerçant animé de la volonté d'offrir un accueil de qualité à ses clients, sont :

- une plus grande connaissance de la notion de qualité et de ses enjeux
- l'amélioration et l'accroissement du niveau des services à la clientèle
- l'acquisition d'un référentiel<sup>1</sup> qualité concret et fiable permettant de cerner ses points forts et ses points faibles, et donc d'agir en termes de prestations et de management.

Dans le cadre de l'ORAC<sup>2</sup> Pays de Brie et Champagne financé par le FISAC<sup>3</sup> de l'Etat, la CCI Reims-Epernay relance l'opération Charte Qualité Commerce-Artisanat-Services auprès des commerces de certaines communes du Sud-Ouest marnais après deux années de montée en puissance (19 labellisés en 2008 et 31 en 2009).

En plus du label attestant aux clients la qualité de l'accueil et du service chez les commerçants diplômés Charte Qualité Commerce, ceux bénéficieront d'une campagne de communication.

**Les commerçants intéressés pour participer à la Charte Qualité Commerce 2010 peuvent se renseigner et s'inscrire jusqu'au 31 août auprès d'Hélène Beaufort, chargée de développement à la CCI Reims-Epernay au 06 07 85 61 24.**

Les commerçants n'ayant encore jamais participé à cette démarche seront inscrits de façon prioritaire.

<sup>1</sup> Pour obtenir la Charte, le commerçant doit obtenir 8/10 sur chacun des thèmes : « Accueil téléphonique », « Extérieur du magasin », « Intérieur du magasin », « Accueil, Ecoute, Conseil en magasin »

<sup>2</sup> Opération de restructuration de l'artisanat et du commerce suivie par la Délégation régionale du commerce et de l'artisanat

<sup>3</sup> Fonds d'intervention pour les services, l'artisanat et le commerce

#### ■ A propos de la Charte Qualité Commerce-Artisanat-Services :

*Afin d'aider les commerçants dans leur recherche de satisfaction clients, la CCI Reims-Epernay a lancé une démarche Qualité Commerce, d'abord à Reims en 2001 dans le quartier des Châtillons, puis à Epernay en 2002, et en 2003 à Fismes.*

*En 2008 dans le cadre de l'ORAC Pays de Brie et Champagne, cette opération est cofinancée à 30 % par le ministère des PME, du Commerce, de l'Artisanat et des Professions libérales et à 40 % par la région Champagne-Ardenne*

*Il s'agit d'un dispositif national initié en Charente-Maritime en 1997 et très suivi dans toute la France. 38 chambres de commerce et d'industrie et 7chambres de métiers et de l'artisanat de différents départements et de diverses régions se sont engagées auprès de leurs commerçants, artisans sur cette même opération.*

#### ■ Contact presse CCI Reims-Epernay

Delphine Déthune – Responsable de l'information et rédacteur en chef adjoint de Champ'éco

T : 03 26 50 66 62 – F : 03 26 50 62 89 - @ : [delphine.dethune@reims.cci.fr](mailto:delphine.dethune@reims.cci.fr)

[www.reims.cci.fr](http://www.reims.cci.fr)