



REIMS ■ ÉPERNAY

Communiqué de presse

Lundi 16 novembre 2009



# ■ CHARTE QUALITE COMMERCE EPERNAY > REMISE DES DIPLOMES LE 18/11

*Parmi les 20 commerçants d'Epernay et Magenta impliqués dans la Charte Qualité Commerce, 15 d'entre eux ont décroché le label 2010*

François Cravoisier, Président de la CCI Reims-Epernay, remettra les diplômes Charte Qualité Commerce 2010 aux 15 commerçants d'Epernay et Magenta qui ont obtenu une note supérieure à 8/10 - dont un qui a eu 10/10 - sur les différents critères de la Charte :

**Mercredi 18 novembre 2009 à 19 h 30**

Hôtel de Ville d'Epernay

Epernay		
Mme Oriol	PHARMACIE ORIOL JOUGNOT	5 avenue Ettlingen
M. Blavier	JACKY BLAVIER COIFFURE	54 rue de l'hôpital
Mlle Schlichka	MARBRERIE SPARNACIENNE BOULANGERIE PATISSERIE	10 place des Martyrs de Résistance
M. Lods	LODS	3 avenue Ettlingen
M. Vialle	DANIEL ET NICOLE COIFFURE	5 avenue Ettlingen
M. Morlet	BOUCHERIE CHARCUTERIE MORLET	22 rue Jean Moulin
Melle Jouart	ATELIER FLORAL	21 place Méditerranée
Melle Lefèvre	BENEDICTE COIFFURE	13, place Méditerranée
M. Georget	ARTHUR IMMOBILIER	2, place Lasnier
Mme Houdot	AU PETIT FOURNEAU	31, rue de l'Hôpital Auban Moët
Melle Courtallier	BIEN ETRE ET NATURE	19, rue Henri Martin
Magenta		
Mme Hénaut	CLUB COIFFURE	27 avenue Thévenet
M. Ferboeuf	LA STORIA	3 rue Jean Moulin
Melle Dubois	COULEUR MAGENTA	17 rue Jean Moulin MAGENTA
M. Allard	BOULANGERIE ALLARD	15, avenue Thévenet

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.

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 qualité concret et fiable permettant de cerner ses points forts et ses points faibles, et donc d'agir en terme de prestations et de management.

Le référentiel national Charte Qualité Commerce a été revu cette année afin d'évaluer de manière plus qualitative et précise l'aspect « accueil, écoute, conseil en magasin ». Le référentiel comporte désormais 74 critères d'évaluation<sup>1</sup> sur 4 thèmes (extérieur et intérieur du magasin, accueil téléphonique et en boutique) contre 84 auparavant.

La Charte Qualité Commerce ne cesse d'attirer les commerçants sur Reims (*depuis 2001*), Epernay (*depuis 2003*) et dans le Sud-ouest marnais (*depuis 2008 après Fismes entre 2004 et 2007*), conscients de l'impact pour la clientèle d'un tel gage de qualité.

**Cette année 86 commerçants<sup>2</sup> s'étaient engagés dans la démarche visant la labellisation 2010.**

**La Charte Qualité Commerce Epernay s'inscrit dans le cadre de l'Opération Urbaine des Quartiers d'Epernay.**

▪ **Contact presse CCI Reims-Epernay**

Delphine Déthune - Responsable communication

**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)

---

<sup>1</sup> Pour obtenir la Charte, le commerçant doit obtenir 8/10 sur chacun des thèmes.

<sup>2</sup> En 2008-2009, ils étaient 77. En 2007-2008 : 58, et une cinquantaine les années précédentes sur Reims et Epernay.