

# 47 commerçants labellisés Qualité d'accueil 2016/2017

*La Chambre de Commerce et d'Industrie La Rochelle propose une palette de services issus du programme High Hospitality Academy\* pour permettre aux professionnels de développer leur qualité d'accueil et de services.*

La qualité de service et l'accueil des clients sont des facteurs clés de succès. Malgré les attentes variées des consommateurs et les situations multiples qui se présentent : clients mécontents, touristes étrangers ne parlant pas français, personnes en situation de handicap... la capacité des commerçants à s'adapter est déterminante dès le premier contact. La première impression est toujours la plus importante.

Le service Qualité d'accueil permet au dirigeant d'entreprise d'avoir un regard extérieur sur son activité à travers la visite d'un client mystère et une évaluation sur plus de 50 critères répartis sur 4 thèmes : relation avec la clientèle, extérieur du point de vente, intérieur du point de vente et appels téléphoniques. Pour être labellisé, la note doit être supérieure à 80 %.

## Les engagements des professionnels lauréats vis-à-vis de leurs clients sont :

### Dans les commerces :

- Accueillir avec amabilité et courtoisie,
- Recevoir dans un magasin propre et agréable,
- Ecouter et conseiller en véritable professionnel,
- Présenter une vitrine originale et attractive,
- Afficher et respecter ses horaires d'ouverture,
- Prendre en considération les choix et les réclamations,
- Et assurer un accueil téléphonique de qualité.

### Sur les bancs de marché :

- Accueillir avec amabilité et courtoisie,
- Proposer un banc propre et agréable,
- Ecouter et conseiller en véritable professionnel,
- Présenter un étal original et attractif,
- Et prendre en considération les choix et les réclamations.

## Un service et un accueil d'excellence

Pour la labellisation 2016/2017, 47 commerçants ont passé avec succès le test du client mystère. Avec un résultat global supérieur à 80 %, ils ont prouvé qu'ils apportent à leurs clients un service et un accueil d'excellence.

Aunis Eco a choisi de les mettre à l'honneur dans ce cahier spécial.

N. Martinez

## SYSTÈME DE NOTATION DES LAURÉATS

Note supérieure à 90 % = ★★★★★

Note de 80 à 90 % = ★★★

## QUALITÉ D'ACCUEIL

2016 - 2017



Savoir accueillir en toute situation



CCI LA ROCHELLE

\*Lancé en 2015 par CCI France, soutenu par le ministère du tourisme

