

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