



Une Démarche Qualité de l'accueil et du service pour votre entreprise

## Charte Qualité Commerce Artisanat Services



Association Charte Qualité Poitou-Charentes – Août 2008



La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

### Bref historique

L'opération « Charte Qualité Commerce-Artisanat-Services » est née en 1997 sous l'impulsion d'un groupe de commerçants et de consommateurs de Charente-Maritime afin de sensibiliser les professionnels à l'importance de la qualité d'accueil et de service dans le commerce.

1999-2008 : Cette démarche s'étend sur la région Poitou-Charentes et au niveau national.





La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

## Aujourd'hui

Depuis 1999, plus de **6500 entreprises** se sont engagées au moins une fois dans la Charte Qualité au niveau national.

**38 Chambres de Commerce et d'Industrie et 7 Chambres de Métiers** ont mis en place l'opération « Charte Qualité Commerce Artisanat Services »



La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

### UN RESEAU INTERRÉGIONAL ...

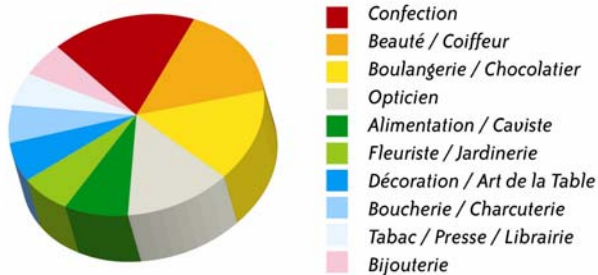
... 5 RÉGIONS  
30 DÉPARTEMENTS  
...aujourd'hui.





## La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

Le Top 10 des activités les plus impliquées dans la démarche en 2008 :



## La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

### La Charte Qualité Commerce Artisanat Services

- => une première étape pour toute entreprise souhaitant s'engager volontairement dans une démarche qualité
- => un outil de progrès personnalisé
- => une garantie d'un accueil de qualité dans les entreprises affichant le logo
- => une valorisation d'une dynamique commerciale





La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

## Objectifs



- ✓ mettre à la disposition des entreprises de centre ville et centre bourg un **outil de fidélisation de la clientèle** et de **valorisation du service apporté**.
- ✓ acquérir une plus grande connaissance de la qualité et de ses enjeux.
- ✓ se doter **d'un référentiel « qualité » concret et fiable** visant à cerner les points forts et les points faibles dans un **esprit de progrès** excluant toute idée de contrôle.



La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

## Objectifs



- ✓ donner les moyens aux entreprises du commerce, de l'artisanat et des services de **s'adapter à l'évolution des attentes des consommateurs, de s'investir dans une démarche de progrès** qui débouche sur une Charte Qualité millésimée.
- ✓ mettre à disposition des entreprises **un outil d'évaluation, de management** conçu de façon très pédagogique et similaire à celui dont dispose le grand commerce.



## La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

Cette démarche de progrès est basée sur trois notions clés :

### L'ACCUEIL, L'ÉCOUTE et LE CONSEIL

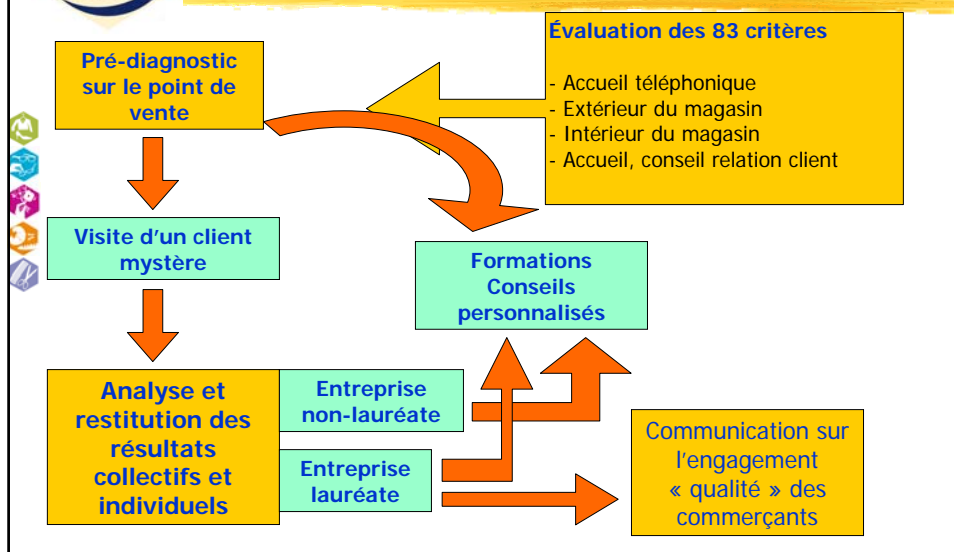
7 engagements déclinés en 83 points de service dans le référentiel :

- ⇒ Accueillir les clients avec amabilité et courtoisie
- ⇒ Recevoir dans un magasin propre et agréable
- ⇒ Écouter et conseiller en véritable professionnel
- ⇒ Présenter une vitrine originale et attrayante
- ⇒ Honorer les commandes des clients et les délais de livraison
- ⇒ Afficher et respecter les horaires d'ouverture
- ⇒ Accepter les choix et les réclamations des clients



## La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

### Les différentes étapes de la démarche





La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

## La visite mystère

- => évaluer la conformité de la qualité de service aux engagements de la Charte Qualité,
- => cerner **les points forts** et **les points à améliorer** dans un esprit de sensibilisation et de progrès,
- => les visites mystère sont réalisées par des enquêteurs professionnels, le client mystère joue le rôle **d'un client lambda**.



La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

## Barème d'évaluation

**Les 4 thèmes principaux** (accueil téléphonique, accueil relation client, intérieur et extérieur du magasin) sont notés sur 10, **l'attribution de la Charte Qualité** a lieu si chaque thème est > ou = à 8/10.

Ex : propreté du sol : Oui = 10      Non = 0

Ex : présence d'un fond sonore = question bonus : Oui = 10    Non = « »

La formule « Sans objet » signifie que l'observation n'est pas justifiée ou l'évaluation n'a pu être faite : elle n'est pas prise en compte dans les calculs.

...





## La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

### Exemple Kit magasin millésimé



Devanture d'une entreprise engagée dans la Charte Qualité.



Diplôme encadré



Vitrophanie



Stickers

Kit magasin millésime 2008 remis aux entreprises lauréates de la Charte Qualité.



## La Qualité, une valeur ajoutée pour votre commerce

### Témoignages ...

« Cette démarche m'a permis de me remettre en question. Lorsque l'on travaille seule, il est difficile de s'évaluer ».

« Cet œil critique nous permet de faire passer un message à nos vendeuses plus facilement. Nous décortiquons ensuite avec le personnel les résultats afin de corriger et d'améliorer les points faibles constatés ».

« Impliquer tout le monde dans l'entreprise pour voir ce qui peut être amélioré, obtenir la Charte Qualité puis chercher à la conserver : cela ne peut être qu'un jeu bénéfique ! »

