

Trophée Qualité Accueil 2021

Qu'apporte au commerçant une démarche d'amélioration de l'accueil ?

- ⇒ Un outil d'évaluation pour mesurer et améliorer la qualité de l'accueil et du service client en magasin
- ⇒ Un regard extérieur, neutre sur l'entreprise
- ⇒ Un moyen de mobiliser le personnel sur ces valeurs
- ⇒ La possibilité de valoriser son engagement qualité auprès de sa clientèle

Qu'apporte la démarche à l'association de commerçants et/ou aux collectivités qui s'engagent à côté des professionnels ?

- ⇒ Une dynamique collective sur un même site commercial, centre urbain ou quartier
- ⇒ Une action forte qui contribue à l'attractivité générale du territoire
- ⇒ Une opportunité d'animation et de communication sur l'engagement des lauréats

À qui est destinée cette démarche ?

- ⇒ Aux commerçants, artisans-commerçants et prestataires de services qui disposent d'un lieu d'accueil permanent de la clientèle
- ⇒ Aux structures indépendantes de petite ou moyenne surface

Quel en est le coût ?

Pour évaluer la qualité de l'accueil sur le point de vente, un audit « client mystère » est réalisé par un cabinet indépendant mandaté par la CCI.

Coût de l'audit (pour deux visites et appels mystère) :

- **249 € HT*** par point de vente.
Pour obtenir un label CCI les notes obtenues sur les 2 critères de chaque visite ne devront pas être inférieures à 8/10.

Il s'agit d'une participation forfaitaire* que l'entreprise verse à la signature d'une convention avec la CCI, dans laquelle elle s'engage à suivre la démarche dans sa globalité.

**249 € HT ne représente que 25% du coût total de la démarche. La CCI prenant en charge les 75% restant.*

Conditions d'attribution du label « Trophée Qualité Accueil » :

Un Trophée (label 2021) est remis au lauréat qui aura obtenu au minimum la note de 8/10 sur les 54 critères d'évaluation lors des 2 visites-mystères.

Calendrier 2020

Etape 1 :

Diagnostic conseiller CCI et engagement entreprise

=> février à septembre 2020

Etape 2 :

Audit « client mystère » par un cabinet spécialisé
Transmission du rapport de la première visite mystère

=> avril à octobre 2020

=> juin à septembre 2020

Etape 3 :

Transmission du rapport de la deuxième visite mystère
Annonce des résultats

=> octobre/novembre 2020

=> décembre 2020

Etape 4 :

Cérémonie des Trophées 2020

=> janvier/février 2021

Quelques images des cérémonies de remises des Trophées Qualité Accueil 2020 sur les Communautés de communes alsaciennes :



Direction Commerce

10 place Gutenberg - CS 70012 - 67081 STRASBOURG Cedex – tél. : 03 88 75 25 65
courriel : commerce@alsace.cci.fr / site web : www.alsace-eurometropole.cci.fr