

INVITATION PRESSE – Jeudi 2 février

Charte Accueil Qualité Commerce Services :

23 commerçants de Faulquemont récompensés

Pour répondre aux attentes des consommateurs, la Chambre de Commerce, d'Industrie et des Services Territoriale de la Moselle a mis en place une Charte d'engagement Qualité, portant sur l'accueil et les services proposés aux clients. La Charte "Accueil Qualité Commerce Services" compte à ce jour **près de 300 commerces adhérents dans toute la Moselle**. Cette opération, destinée à **promouvoir et soutenir le développement des entreprises du commerce et des services de proximité**, engage le commerçant dans une démarche de progrès. En ce début d'année 2012, 23 nouveaux commerçants, notamment au sein du District Urbain de Faulquemont, se verront remettre la charte. Une belle réussite pour ces commerçants qui sont invités à **la remise officielle des diplômes** :

Lundi 6 février, à 11h

Hostellerie du Chambellan - Parc d'Activités

Route du Golf

57380 FAULQUEMONT

Elle se déroulera en présence de représentants des associations de consommateurs, des services de l'Etat, de l'association des commerçants de Faulquemont, d'élus et du District Urbain de Faulquemont. Pour recevoir la Charte, les commerçants ont dû passer avec succès **deux audits "client mystère", puis obtenir l'agrément du Comité d'Accréditation**, composé de professionnels du secteur et de représentants des consommateurs (CLCV et UDAF). Les conseillers de la CCI accompagnent les commerçants tout au long de cette démarche et les aident à construire leur plan d'action. Un nouvel audit du magasin est réalisé tous les deux ans, pour valider le respect des engagements.

Ceux-ci portent sur 10 points communs :

- Vous accueillir avec amabilité.
 - Etre disponible tout en respectant votre entière et totale liberté.
 - Faire que vos achats soient un plaisir à travers une vitrine attrayante et une ambiance intérieure agréable.
 - Vous proposer un large choix de produits ou de prestations.
 - Vous écouter attentivement.
 - Vous informer avec professionnalisme, et vous apporter un conseil individualisé.
 - Vous proposer les services complémentaires adaptés à vos attentes.
 - Respecter nos promesses, notamment en matière de garantie et de délais.
 - Afficher et respecter nos horaires d'ouverture.
 - Améliorer sans cesse notre compétence et être toujours plus performants sur nos engagements.
- Auxquels s'ajoutent de 3 à 5 engagements propres à chaque magasin.

CONTACT PRESSE :

Xaviéra BERARD – Service Communication CCIM
Tél. : 03 87 52 31 74 - Fax : 03 87 52 31 91 - Email : xberard@moselle.cci.fr

Consultez nos communiqués de presse sur : www.moselle.cci.fr/presse.php3



CHAMBRE DE COMMERCE,
D'INDUSTRIE ET DE SERVICES
DE LA MOSELLE