

## Invitation presse

Metz, le 14 janvier 2013

### **Charte Accueil Qualité Commerce Services : 5 commerçants du Saulnois 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 2013, 5 nouveaux commerçants, du pays du Saulnois se verront remettre la charte. **Une belle réussite pour ces commerçants** qui sont invités à la remise officielle des diplômes :

#### **Lundi 21 janvier, à 11h A la Pépinière d'entreprises du Saulnois Parc d'Activités - 4 rue des Créateurs - DIEUZE**

Elle se déroulera en présence de Nicole Muller, Vice-présidente Commerce, à la CCIT de la Moselle, ainsi que des représentants des associations de consommateurs, des services de l'Etat et d'élus du pays du Saulnois.

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, UDAF et UFC QUE CHOISIR). Les conseillers de la CCIT de la Moselle **accompagnent les commerçants tout au long de cette démarche** et les aident à construire leur plan d'action. Ils bénéficient également **de la communication faite par la CCIT** pour promouvoir cette démarche (campagne publicitaire, page internet, ...).

Un nouvel audit du magasin est réalisé tous les deux ans, pour valider le respect des engagements.

---

Contact presse : Xaviéra Bérard - T. 03 87 52 31 74 - [xberard@moselle.cci.fr](mailto:xberard@moselle.cci.fr)