

## Invitation presse

Metz, le 20 octobre 2014

### **Charte Accueil Qualité Commerce Services : 21 commerçants de Forbach récompensés**

Pour répondre aux attentes des consommateurs, la Chambre de Commerce, d'Industrie et de Services Territoriale de la Moselle a mis en place **une CHARTE D'ENGAGEMENT QUALITE, portant sur l'accueil et les services proposés aux clients**. La Charte "Accueil Qualité Commerce Services" compte à ce jour **plus de 200 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 cette fin d'année 2014, 21 nouveaux commerçants issus pour la plupart d'entre eux de Moselle-Est se verront remettre la charte. **Une belle réussite pour ces commerçants** qui sont invités à la remise officielle de leur charte :

### **Lundi 27 octobre 2013 à 9h45 à la Communauté d'Agglomération de FORBACH 110 rue des Moulins - Forbach**

Elle se déroulera en présence de Nicole Muller, Vice-présidente Commerce à la CCIT de la Moselle, de représentants des associations de consommateurs, des élus locaux et des associations de commerçants du territoire.

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 (Que Choisir ?, 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. Ils bénéficient également **de la communication faite par la CCIT** pour promouvoir cette démarche (campagne publicitaire, page Internet, etc.). 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)