



Barr, le 25 janvier 2023

LES INSCRIPTIONS AU LABEL QUALITE ACCUEIL SONT OUVERTES

Pour la deuxième année consécutive, la Communauté de Communes du Pays de Barr, en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie Alsace Eurométropole, accompagne les commerçants du territoire qui souhaitent s'engager en faveur de l'amélioration de la qualité de l'accueil et du service client.

Pour cela l'intercommunalité soutient financièrement leur inscription dans la démarche de labellisation Qualité Accueil.

Qu'est-ce que le Label Qualité Accueil ?

Porté par la CCI Alsace Eurométropole, il a vocation à accompagner les commerçants qui souhaitent s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil et du service client dans leur point de vente, tout en valorisant leurs efforts.

Pour évaluer la qualité de l'accueil sur le point de vente, la CCI établit un pré-diagnostic avec le commerçant en passant en revue un certain nombre de critères. La phase d'audit, réalisée par un cabinet indépendant, démarre ensuite.

La CCI accompagne le commerçant tout au long du processus et offre une grande visibilité aux candidats lauréats du label.

Quel est le coût pour le commerçant ?

Après une prise en charge de 75 % du coût de l'audit par la CCI, le coût résiduel pour le commerçant est de 249 € HT.

Pour l'année 2023, la Communauté de Communes renouvelle son engagement et finance 150 € HT par dossier, dans la limite des 20 premiers dossiers réceptionnés.

Les 20 premiers commerçants intéressés par la démarche auront ainsi un reste à charge de 99 € HT.

Quel intérêt pour le commerçant ?

Cette démarche apporte au commerçant :

- ✓ 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,
- ✓ la possibilité de créer une dynamique collective sur un même site commercial,
- ✓ une communication individuelle et collective qui fait du bruit (cérémonies, relations presse, réseaux sociaux, etc.)

Quelles sont les modalités d'inscription ?

Les commerçants peuvent s'inscrire auprès de la CCI avant fin mai auprès de Madame Cyrielle HAAG, Conseillère Commerce et Activités de proximité sur le territoire.

c.haag@alsace.cci.fr - 03 88 75 25 61

Une fois que le commerçant est inscrit, comment cela se passe ?

4 étapes :

- ✓ Diagnostic
- ✓ Audit de type client mystère
- ✓ Plan d'amélioration continue
- ✓ Promotion et valorisation

Contacts presse :



Nathalie KALTENBACH

Vice-Présidente en charge de la Politique Locale
du Commerce
06 80 87 95 20



Christophe WEBER

Directeur de la Communication
ch.weber@alsace.cci.fr
06 87 70 40 96