

Trophée de l'Accueil 2012

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 qui s'engage à côté de ses adhérents ?

- ⇒ 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

A 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 de petite taille

Quel en est le coût ?

*1^{ère} option : **une** visite mystère*

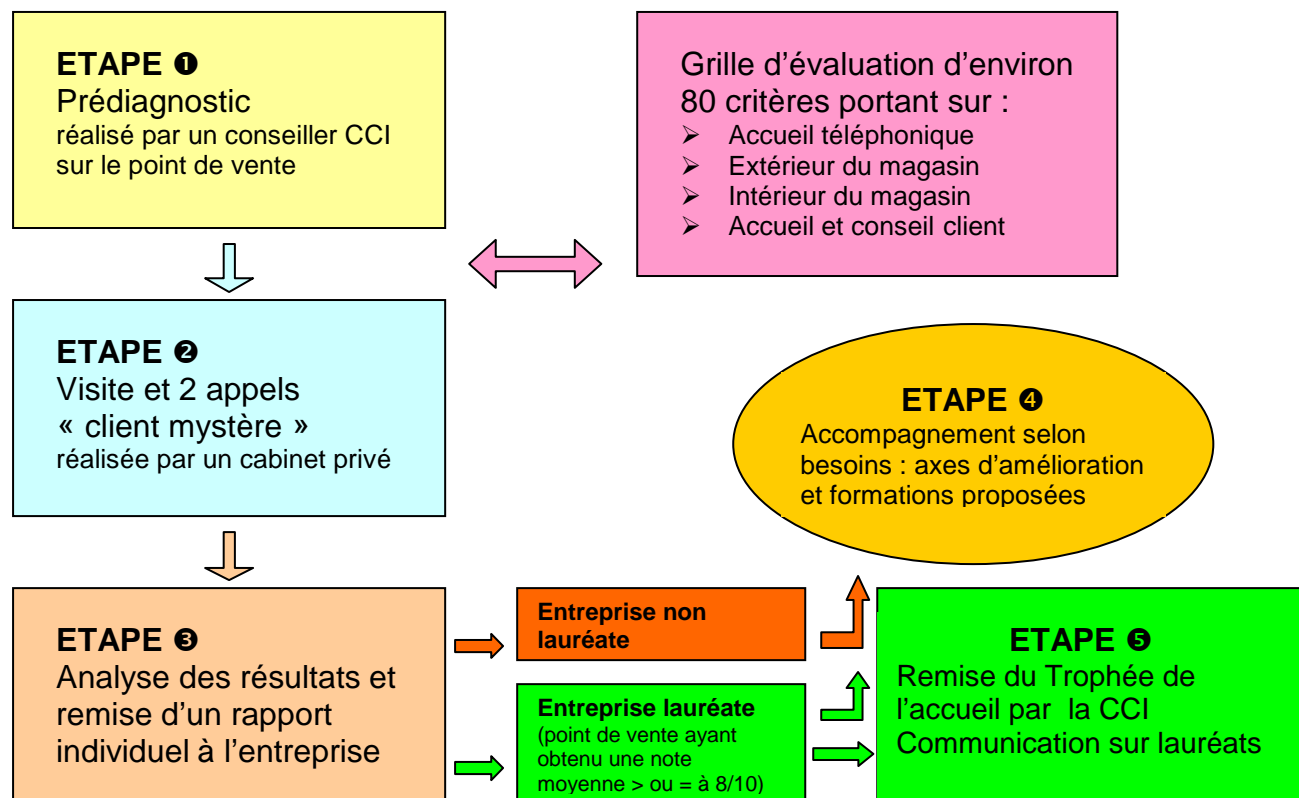
- **135 € HT** pour les commerçants adhérents à une association de commerçants
- **155 € HT** dans le cas contraire

*2^{ème} option : **deux** visites mystère*

- **195 € HT**, que le commerçant soit adhérent ou non d'une association
A noter que dans ce cas, la note retenue pour l'obtention du label sera la meilleure des deux notes obtenues lors des visites mystère.

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.

Les différentes étapes de la démarche :



Calendrier 2011

Etape 1 :

Engagement entreprise et prédiagnostic conseiller CCI

=> **avril à septembre**

Etape 2 :

Visite et appels « mystère » par un cabinet spécialisé
Rapport de première visite dans l'option à deux visites

=> **juin à octobre**

Etape 3 :

Analyse des résultats et consolidation globale
Comité d'attribution du label Trophée de l'accueil

=> **novembre**

=> **début décembre**

Etape 4 :

Remise officielle du Trophée de l'accueil aux lauréats
Rendu des rapports détaillés de visites mystère

=> **janvier 2012**

=> **janvier/février 2012**

Quelques images de la remise officielle des Trophées aux lauréats 2011 à la CCI :

