

## UNE DÉMARCHE POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL ET LE SERVICE



© Dorothée Parent

### TROIS QUESTIONS À CATHERINE SALOMON

MEMBRE DU BUREAU DE LA CCI ALSACE  
EUROMÉTROPOLE EN CHARGE DU  
COMMERCE DE PROXIMITÉ

#### **Pourquoi la CCI s'est-elle engagée dans une démarche d'amélioration de la qualité auprès des commerçants ?**

**C.S. :** La CCI s'est engagée dans cette démarche en se basant sur le constat que la qualité de l'accueil et du service sont des éléments essentiels pour les commerces de proximité. Mais pour les évaluer sérieusement comme le font régulièrement les chaînes ou les franchises, les petits commerces indépendants ne disposent pas de moyens suffisants. Nous leur fournissons donc cette prestation à un prix intéressant, puisque la CCI prend à sa charge 80 % des coûts.

#### **Comment la démarche permet-elle de mettre en évidence les points forts et les faiblesses ?**

**C.S. :** Suite à la visite d'un client mystère, une cinquantaine de critères sont étudiés pour juger la qualité du point de vente, de l'accueil, des services et des conseils. Le client mystère y ajoute ses commentaires pour préciser des éléments importants observés ou ressentis. Cela permet de percevoir, sur deux visites, les points positifs et les axes d'amélioration, par exemple la décoration de la vitrine, l'affichage des prix, l'aménagement du point de vente ou la qualité du conseil.

#### **En quoi cette démarche fait-elle avancer l'entreprise ?**

**C.S. :** Le commerçant dispose d'un regard « extérieur » qui permet de repérer les pistes de progrès. Ces axes d'amélioration sont consignés dans des rapports écrits et transmis aux commerçants. Ils servent souvent de feuille de route pour réaliser des actions correctives. Participer aux Trophées Qualité Accueil c'est aussi une réelle opportunité pour un commerçant de motiver ses équipes et de s'assurer que l'accueil et le conseil soient une priorité dans son ou ses magasin(s).

Les Trophées  
Qualité Accueil  
sont organisés  
en partenariat  
avec :



# TABLE RONDE DE LA CÉRÉMONIE DE REMISE DES TROPHÉES LE 6 FÉVRIER

## TROPHÉES QUALITÉ ACCUEIL : CE SONT QUI EN PARLENT LE MIEUX !

Au premier plan : Sandrine Rauscher,  
au second plan : Nathalie Faller,  
au troisième plan : Nicolas Weber



**SANDRINE RAUSCHER**

### Lingerie Fine Taille à Schiltigheim

→ 6<sup>ème</sup> participation

« J'ai repris le commerce familial il y a quelques années. C'est la quatrième génération ! Nous nous adressons surtout aux personnes âgées ou touchées par la maladie avec notre département orthopédie. Le Trophée Qualité Accueil c'est motivant, c'est la reconnaissance de notre travail. Nous recevons les félicitations de nos clients et cela nous sert de publicité. C'est un outil de communication visible dans notre magasin, dans notre vitrine et sur notre site internet. »

**NATHALIE FALLER**

### Dragées Faller, cinq boutiques engagées à Strasbourg, Illkirch-Graffenstaden et Colmar

→ 1<sup>ère</sup> participation

« Le commerce indépendant en ce moment c'est compliqué. Nous sommes toujours en quête d'idées nouvelles pour progresser. Le Trophée Qualité Accueil c'est l'occasion de se remettre en question. Je remercie mes équipes pour ce succès. C'est une vraie fierté pour elles, car c'est une reconnaissance de leur travail de tous les jours. Nous sommes leader en France de la vente de dragées sur internet, mais la boutique avec un conseil personnalisé, c'est un vrai service plus . »

**NICOLAS WEBER**

### Pâtisserie-Boulangerie Haushalter à Saverne

→ 6<sup>ème</sup> participation

« Le client est de plus en plus exigeant. Cela demande d'être de plus en plus réactif et compétent, c'est pourquoi le Trophée est une occasion à ne pas louper pour s'améliorer. Notre équipe c'est une grande famille de 40 personnes alors on ne voit pas toujours tout. On a le nez dans le guidon ! On a besoin d'une analyse extérieure, de l'avis des autres. C'est important de recommencer à gagner le Trophée chaque année car forcément les équipes changent et il faut continuer à progresser . »

AU PÔLE FORMATION CCI À STRASBOURG

# LES COMMERÇANTS



De gauche à droite : Janine Strohm,  
Flavien Coillaud et Henri Schweitzer

© Dorothée Parent

## JANINE STROHM

### Boulangerie-Pâtisserie sans gluten l'Eden à Obernai et Maison Heitz à Marlenheim

#### → 1<sup>ère</sup> participation

« C'est notre première participation. Au départ, on a regardé le référentiel du Trophée pour évaluer ce qui allait et où on devait devenir bon. On a relevé le challenge ! Le Trophée, c'est une reconnaissance pour nos équipes. On ne les valorise pas assez. La note de 9,9 leur a fait énormément plaisir. Certains avaient même les larmes aux yeux ! Pour nous, la priorité c'est la satisfaction du client. C'est naturel de lui offrir le meilleur service. »

## FLAVIEN COILLAUD

### Millepatte – Agences de Services à la personne à Benfeld et Strasbourg

#### → 4<sup>ème</sup> participation

« Nous devons nous remettre en question en permanence. Il faut être bon tout le temps même quand on a l'expert-comptable dans le bureau ! Je suis gérant et j'impose à nos intervenants, qui travaillent au domicile de nos clients, d'être irréprochables. On n'arrête pas de les contrôler. Je me suis dit pourquoi ne pas contrôler le personnel de bureau qui, comme moi, assure l'accueil. On s'est donc lancé dans les Trophées ! On utilise notre trophée comme un outil marketing : l'adhésif sur la porte, le « stampfel » sur le courrier et en vitrine. Et bien sûr on en informe l'ensemble de notre clientèle. »

## HENRI SCHWEITZER

### Assurances Allianz et Association des Commerçants, Artisans et Professionnels de Haguenau et Schweighouse/Moder (CAP)

#### → 4<sup>ème</sup> participation

« La forte participation des commerçants de Haguenau s'explique par la volonté du président et de son Bureau de répondre favorablement, chaque année, à la proposition de la CCI de s'engager pour les Trophées Qualité Accueil. C'est important car cela nous permet de nous situer, de bénéficier d'un œil extérieur et les remarques nous servent à mieux rebondir. Pour inciter les commerçants à s'engager dans la démarche, notre association apporte une subvention de 30 € car les temps sont durs. Mais nous considérons que c'est notre mission d'accompagner nos adhérents. Cela montre l'importance que nous accordons à la qualité de l'accueil. »

## TROPHÉES QUALITÉ ACCUEIL 2018 : QUELLES SONT LES ÉTAPES POUR LA NOUVELLE DÉMARCHÉ ?

1

### Autoévaluation :

Effectuée par le chef d'entreprise assisté par le conseiller CCI, pour identifier les points forts et axes d'amélioration du point de vente.

> Offert

2

### Audit client mystère :

Réalisé par un cabinet spécialisé au moyen de 2 appels téléphoniques et de 2 visites mystère sur le point de vente.

> 195 € HT/ point de vente

3

### Plan d'amélioration continue :

Défini entre le commerçant et le conseiller CCI, une liste d'actions est proposée pour améliorer l'accueil.

> Offert

4

### Promotion et valorisation :

Organisée par la CCI, cérémonie de remise officielle et communication sur plusieurs médias.

> Offert



© Dorothée Parent

## DEUX INNOVATIONS MAJEURES

### INTÉGRER LA PRÉSENCE SUR LE WEB

L'évaluation du point de vente intégrera désormais la notion de présence sur le web. En effet, l'usage des mobiles et tablettes numériques sont deux modes d'accès virtuels aux clients à travers les principaux annuaires en ligne et moteurs de recherche. C'est aussi une seconde vitrine du magasin.

*Les Trophées Qualité Accueil sont organisés en partenariat avec :*



**CONTACT CCI** Direction Commerce • Luc David • 03 88 75 25 85  
commerce@alsace.cci.fr • www.alsace-eurometropole.cci.fr  
 Commerce & CCI Alsace Eurométropole