



## LA CHARTE QUALITE

La charte qualité récompense les commerçants engagés dans une démarche de progrès et d'amélioration de leurs pratiques, elle est basée sur trois notions clés :



L'ACCUEIL, L'ÉCOUTE, et le CONSEIL

Ces points clés se traduisent par 7 engagements déclinés en 83 points de service dans le référentiel

- ✓ Accueillir les clients avec amabilité et courtoisie,
- ✓ Recevoir dans un magasin propre et agréable,
- ✓ Ecouter et conseiller en véritable professionnel,
- ✓ Présenter une vitrine originale et attrayante,
- ✓ Honorer les commandes des clients et les délais de livraison,
- ✓ Afficher et respecter les horaires d'ouverture,
- ✓ Accepter les choix et les réclamations des clients.

A l'issue d'une période de formation (accueil, aménagement du point de vente, merchandising et stratégie commerciale) et de coaching des commerçants.

Un client mystère évalue le niveau de qualité des commerces au travers de 87 points de contrôle.

Seuls les commerçants ayant obtenue une note moyenne supérieure à 8 sur 10 obtiennent le label qualité.

Pour toutes informations complémentaires, merci de contacter le service commerce et service aux particuliers par **téléphone au 03.44.79.80.06** ou par mail [commerce-services@cci-oise.fr](mailto:commerce-services@cci-oise.fr)