



FAITES VOTRE SHOPPING CHEZ VOS COMMERÇANTS LABELLISÉS QUALITÉ COMMERCE

LES COMMERÇANTS SE MOBILISENT POUR VOUS APPORTER LE MEILLEUR DES SERVICES

La démarche qualité, proposée par les CCI Nord de France, permet aux commerçants d'évaluer la qualité de leur accueil et de bénéficier d'une analyse extérieure et objective de leur point de vente.



Véritable outil de promotion pour les commerçants labellisés, ce label régional existe depuis 10 ans et inspire confiance.

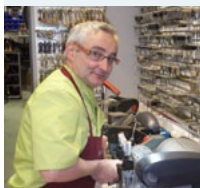
Il signifie que le commerçant se soucie du bien-être de ses clients et qu'il fera tout pour les accueillir dans les meilleures conditions. En effet, il garantit :

- Un accueil et un service irréprochables : politesse, gentillesse, propreté...
- Un bon aménagement du point de vente, des vitrines soignées et où l'information est disponible pour le client.

LES LAURÉATS 2014-2016 DANS LE MONTREUILLOIS. ILS ONT OBTENU LE LABEL POUR DEUX ANS

- **BOULANGERIE LESIGNE**, 4 rue Henri Elby - 62600 BERCK-SUR-MER
- **GOMINA COIFFURE**, 69 bd de l'Impératrice, 62600 BERCK-SUR-MER
- **POINT DE VUE**, 20 rue de l'Impératrice, 62600 BERCK-SUR-MER
- **KANDY**, 121 route de Saint André, 62870 CAMPAGNE-LES-HESDIN
- **BOUCHERIE DEBUICHE**, 25 Place du Général de Gaulle, 62630 ETAPLES-SUR-MER
- **GOMINA COIFFURE**, 30 Place du Général de Gaulle, 62630 ETAPLES-SUR-MER
- **POESIE VEGETALE**, 3 rue de Montreuil, 62630 ETAPLES-SUR-MER
- **BOULANGERIE LA FRUGEJOISE**, 14 rue du Maréchal Leclerc, 62310 FRUGES
- **A'LOA**, 8 rue Daniel Lereuil, 62140 HESDIN
- **CORDONNERIE BOUCRY**, 26 rue d'Arras, 62140 HESDIN
- **KANDY**, C. Cial Carrefour, route Nationale, 62140 MARCONNELLE
- **HAVAS VOYAGES PASSION**, 36 Place du Général de Gaulle, 62170 MONTREUIL-SUR-MER
- **OPTIC 2000**, 72 rue Pierre Ledet - 62170 MONTREUIL-SUR-MER

QU'EN PENSENT VOS COMMERÇANTS LABELLISÉS ?



M. Thierry BOUCRY
CORDONNERIE BOUCRY
62140 HESDIN

Située dans la rue d'Arras à Hesdin, La Cordonnerie Boucry vient de se voir décerner la labellisation Qualité Commerce 2014.

Voilà maintenant 30 ans que Thierry Boucry entretient et répare des articles en textile ou en cuir. Il répond aux besoins des clients dans le domaine de la cordonnerie (réparation de chaussures et de vêtements en cuir, vente de semelles et de produits d'entretien pour le cuir), de la maroquinerie (sacs, pochettes, bagages) et propose toute une gamme de services (reproduction de clés classiques et de clés de voitures, réalisation de gravures, conception de tampons, changement de piles...).

Le magasin est chaleureux et accueillant. Monsieur Boucry et sa fille privilégient le contact, le dialogue et le service auprès de ses clients. Tout ce qu'on peut attendre d'un commerce de proximité Hesdinois.

Monsieur Boucry, comment avez-vous connu la démarche Qualité Commerce ?

J'ai connu la démarche Qualité Commerce en participant à l'assemblée Générale de l'Union Commerciale d'Hesdin : les Vitrines des 7 Vallées. La Chambre de Commerce et d'Industrie nous a présenté la démarche qui nous a tout de suite intéressé. Grâce aux visites des clients mystères, nous avons un avis extérieur sur les services que nous rendons à la clientèle.

Qu'en avez-vous pensé et quels points avez vous pu améliorer grâce à Qualité Commerce ?

Après les visites des clients mystères, nous avons reçu un rapport avec de bonnes notes et des remarques positives. Nous sommes contents des notes obtenues. Cela nous conforte et nous rassure dans la qualité du service rendu aux clients. Nous avons aussi amélioré l'accueil téléphonique. Nous sommes en train de créer un site internet avec la Chambre de Commerce et Horizon Marketing sur lequel nos clients pourront voir le label qualité. C'est un plus.

Tenteriez-vous une nouvelle fois l'expérience ?

Oui bien sûr, car cela permet de se remettre en question. Mon épouse, qui a travaillé à mes côtés pendant 30 ans à la cordonnerie, a ouvert en septembre son magasin de prêt-à-porter Actu'Elle. Elle compte également s'inscrire à la démarche en 2015.

Récemment nommé Maître Artisan, Thierry Boucry sera ouvert exceptionnellement les dimanches 14 et 21 décembre 2014.



POURQUOI PAS VOUS ?

COMMERÇANTS, OPTEZ POUR LA QUALITÉ AVEC LA DÉMARCHE QUALITÉ COMMERCE !

Comment être labellisé ?

Pour tous les commerçants qui souhaitent faire reconnaître leur professionnalisme et leur savoir faire en 2014, les inscriptions sont possibles dès à présent sur le site de la CCI Côte d'Opale (www.cotedopale.cci.fr) puis «Qualité Commerce » dans le moteur de recherche). Ils rejoindront ainsi les 3500 commerçants du Nord-Pas de Calais engagés dans la démarche.

Le déroulement de l'audit :

Réalisée en deux temps, la démarche commence par deux visites et un appel mystère, réalisés par un organisme indépendant, pour tester l'attractivité et le niveau de qualité et de service du commerce. Les rapports de visites-mystères sont remis au commerçant et commentés par un conseiller commerce de la CCI, qui aide à identifier les points forts et permet de progresser sur les points à améliorer.

La CCI Côte d'Opale propose également des ateliers thématiques pour améliorer la qualité de services.

Pour plus d'infos sur l'ensemble de l'offre de développement commercial : www.cotedopale.cci.fr

Contact :

Marie-Paule KAMAKOUE

Tél : 03 28 22 70 86

mariepaule.kamakoue@cotedopale.cci.fr

Avec le soutien financier de



NORD DE FRANCE