

COMMUNIQUE de presse

Jeudi 18 mars 2010



15 commerces du centre et sud Manche labellisés « Qualité Commerce - Artisanat - Services »

Initiée en 2001 par la **Chambre de Commerce et d'Industrie Centre et Sud Manche** dans le Pays de Coutances, la **démarche « Qualité Commerce - Artisanat - Services »** est étendue depuis 2005 sur le centre et sud Manche.

*Cette année, 18 chefs d'entreprise et responsables de magasin ont satisfait aux critères permettant l'attribution de ce label, remis en jeu chaque année. Ils ont ainsi répondu au double objectif de cette **démarche de progrès** qui s'inscrit dans la durée : **satisfaire au mieux leurs clients** et donner une **meilleure image** du commerce ; **travailler avec leurs équipes** pour **améliorer les techniques d'accueil, de vente et d'animation**.*

Le **principe est simple**. Pour commencer, les chefs d'entreprise acceptent qu'un **diagnostic** soit établi sur leur point de vente **par un conseiller de la CCI**. Ensuite, après avoir pris en compte les différentes remarques, ils se prêtent au **test du « client mystère »**, étape au cours de laquelle un professionnel anonyme d'un cabinet de la région **évalue la qualité de la prestation** offerte aux clients : **74 critères** sont alors **passés au crible**, mettant en évidence les points forts et les points faibles. Ils portent sur **l'accueil téléphonique, l'extérieur et l'intérieur du magasin, la relation directe avec le client**.

Les **lauréats 2010** ont donc passé avec succès l'étape de la visite du client mystère, en octobre dernier, et **répondent aux 7 engagements** de base de la charte qualité :

- Présenter une **vitrine attrayante**.
- **Afficher** et **respecter** les **horaires d'ouverture**.
- Recevoir dans un **magasin propre et agréable**.
- Accueillir avec **amabilité** et **courtoisie**.
- **Conseiller** en professionnels, **respectueux du choix du client**.
- Ecouter et **accepter** les **réclamations**.
- **Respecter** les **délais**.

Cette **démarche de progrès permanente** s'avère un **outil précieux** qui permet aux commerçants d'offrir aux consommateurs plus de **convivialité, d'accueil, de services, de conseil donc, de professionnalisme**.

Le **développement de la qualité** s'inscrit dans l'une des **missions prioritaires de la CCI Centre et Sud Manche**. Celle de **soutenir** et de conforter le **commerce indépendant**. Un secteur qui représente **près de 5 établissements sur 10** inscrits au Registre du commerce et des sociétés, et **près de 17 000 salariés** dans le **centre et sud Manche**.

Lauréats 2010

Avranches

- Didier Tanguy, Les Galeries : lauréat depuis 2006.

Carentan

- Brigitte Daniel, Grand Large (*prêt-à-porter femme*) : 1^{ère} attribution en 2010.
- André Marie, Masculin (*prêt-à-porter homme*) : 1^{ère} attribution en 2010.

Coutances

- Didier Lechanteur et Edwige Clavreul, Cosedia Voyages (*agence de voyages*) : lauréat depuis 2001.

Granville

- Denis Lot et Frédéric Cagnet, Daltoner (*informatique et papeterie*) : 1^{ère} attribution en 2010.

Le Val Saint-Père

- Denis Lot et Hervé Crétiaux, Daltoner (*informatique et papeterie*) : 1^{ère} attribution en 2010.

Périers

- Daniel et Annie Sonnet (*pharmacie*) : lauréat depuis 2001.
- Jean-Michel Le Conte, Catena : lauréat depuis 2006.

Saint-Clair sur Elle

- Viviane Roulland, L'Esthétique à la campagne (*esthétique*) : lauréate depuis 2008.

Saint Lô

- Denis Lot, Daltoner (*informatique et papeterie*) : 1^{ère} attribution en 2010.
- Médéric Declosmenil, La Grange du Père Declos (*papeterie, loisirs créatifs, beaux arts, arts de la fête*) : 1^{ère} attribution en 2010.
- Gwenaëlle Perronno, Saint Laud Jouets : lauréate depuis 2006.
- Anne Sulyvan, Le Cochon d'Argent (*charcuterie*) : 1^{ère} attribution en 2010.
- Philippe Vialle, Optic 2000 : 1^{ère} attribution en 2009.

Saint-Pair-sur-Mer

- Norbert Declosmenil, La Grange du Père Declos (*papeterie, loisirs créatifs, beaux arts, arts de la fête*) : 1^{ère} attribution en 2010.

Vire

- Denis Lot et Gurvan Pithois, Daltoner (*informatique et papeterie*) : 1^{ère} attribution en 2010.