

## La Vendée, 1<sup>er</sup> département français pour **La Charte Qualité** **Commerce Artisanat Services**

**6500 commerces et services à la personne en Vendée !**

**A la tête de ces entreprises, des femmes et des hommes ayant à cœur de valoriser l'offre commerciale et la qualité d'accueil de notre territoire et de satisfaire leur clientèle, qu'elle soit locale ou touristique, à l'année ou saisonnière.**

**Dans sa mission de soutien au développement de l'économie locale, la Chambre de Commerce et d'Industrie accompagne ces commerçants par le biais, entre autre, de la CHARTRE QUALITÉ COMMERCE ARTISANAT SERVICES, dispositif ayant pour objectif de les aider à se différencier, à progresser et à fidéliser leur clientèle.**

Lancée en Vendée en 2003, la **Charte Qualité Commerce Artisanat Services** récompense les commerçants remarquables pour leur accueil aimable et courtois, leur magasin particulièrement propre et attrayant, pour l'écoute et le conseil apporté au client.

Elle s'adresse aux commerces de proximité de moins de 400 m<sup>2</sup> de surface de vente et de moins de 10 salariés (hors cafés, hôtels, restaurants et professionnels de santé).

En entrant dans le dispositif Charte, ces commerces choisissent de se soumettre à une évaluation de leurs prestations effectuée sur le principe de la **visite d'un client mystère**.



Pour obtenir la Charte, le commerçant doit satisfaire à 73 points d'un référentiel exigeant répartis en 4 grands thèmes:

- ✓ L'accueil du client au téléphone
- ✓ L'accueil et le conseil en magasin
- ✓ L'aspect extérieur du magasin
- ✓ L'aspect intérieur du magasin

L'intérêt de la Charte Qualité Commerce Artisanat Services est double puisqu'il permet au chef d'entreprise de :

-**Disposer d'un référentiel qualité** concret et fiable identifiant les points de force et de faiblesse de son commerce et incitant à une éventuelle remise en question

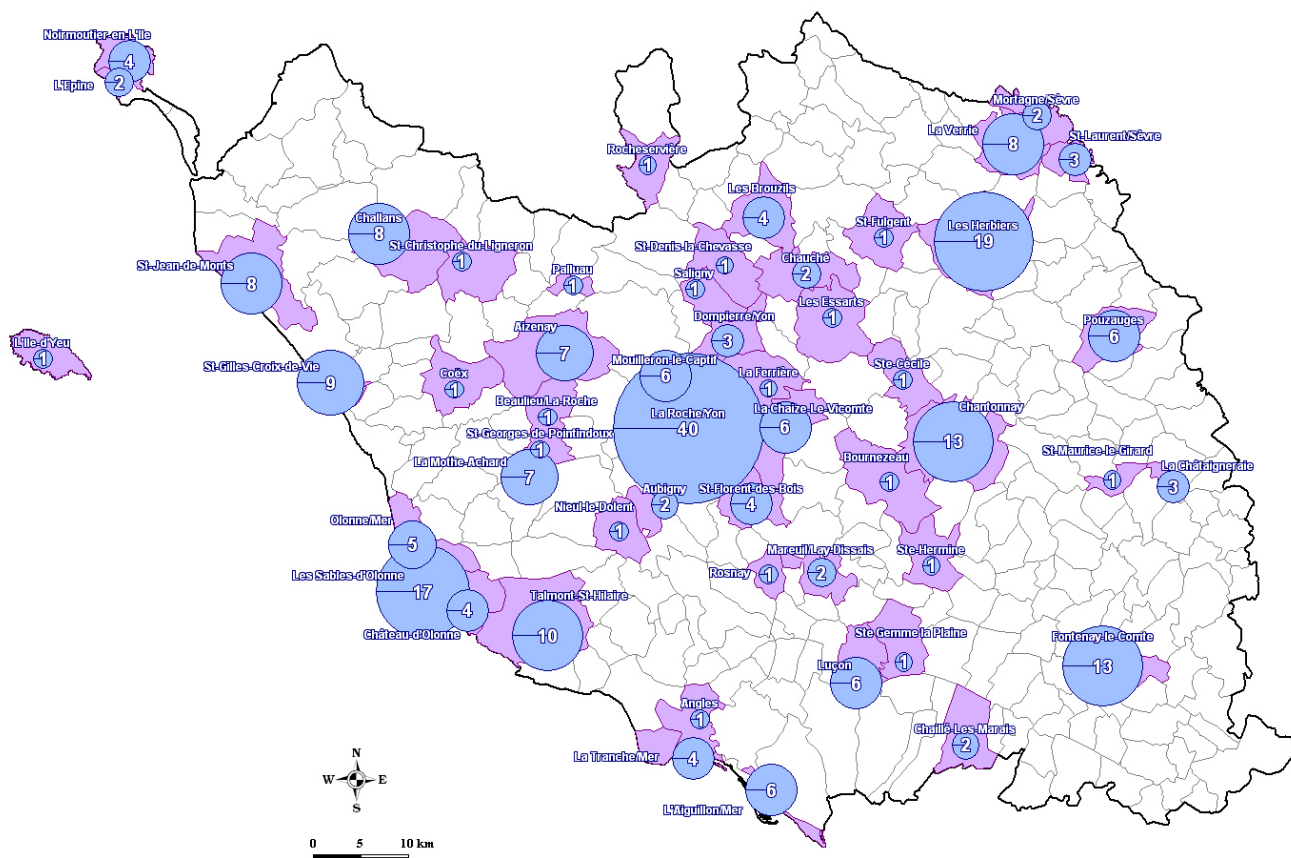
-**Bénéficier d'un outil de management** simple et pédagogique pour motiver son équipe autour d'un enjeu commun.

C'est pourquoi, depuis sa création, la Charte Qualité Commerce Artisanat Services n'a cessé de séduire les commerçants: alors qu'ils étaient 33 à se voir décerner la Charte en année de lancement, on dénombre **255 lauréats au total sur la Vendée en 2011** ! Ce dynamisme fait de notre département le 1<sup>er</sup> de France en termes de lauréats Charte Qualité.

### Le millésime 2011 en Vendée...

- 265 entreprises candidates
- 255 lauréats
- 50 professions différentes représentées
- 30 collectivités partenaires

# Répartition géographique des lauréats Charte Qualité 2011 en Vendée



Contact presse CCI de la Vendée:

Service Communication - T: 02.51.45.32.37 – Email: [communication@vendee.cci.fr](mailto:communication@vendee.cci.fr)