



## Communiqué de presse

### Trois commerçants marennais reçoivent labellisés «Charte Qualité»

Sur l'ensemble de la circonscription de la CCI de Rochefort et de Saintonge, 64 commerçants et prestataires de services sont lauréats de la Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil, millésime 2010 (ils étaient 47 en 2009). Au total, trois commerçants de Marennes ont reçu ce label, prouvant, s'il en était besoin, toute la qualité des commerces Marennais.

#### Les lauréats Marennais

Le 29 mars dernier à 15h00, parmi les 22 professionnels du Pays Royannais et du bassin de Marennes, 3 commerçants Marennais ont été proclamés lauréats de la Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil 2010, lors d'une cérémonie, au Novotel de Royan. L'an passé ce sont seulement 16 commerçants (dont un Marennais) qui avaient été récompensés.

Brigitte Eichler, du salon Brigitte Coiffeuse Visagiste, Marie-France Amant, du magasin l'Approuage et Madame Soulard, pour le Secrétariat Pays Marennes Oléron ont vu leurs commerces récompensés. Pour Brigitte Eichler, cela fait même plusieurs années d'affilée qu'elle obtient ce «label» véritable gage pour ses clientes et clients, et comme pour ses consoeurs, d'un accueil, d'une écoute et d'une prestation de qualité.

#### La Charte Qualité

La Charte Qualité commerce-artisanat-services est une démarche qualité adaptée aux commerces de proximité et prestataires de services mise en place par les CCI. La Charte Qualité Commerce Artisanat Services s'adresse aux commerces et services ayant une surface de vente de moins de 400 m<sup>2</sup> et employant moins de 10 salariés. Ceux-ci s'engagent sur 7 points, vérifiés par un cabinet d'audit, lors de la visite d'un client mystère et lors d'appels téléphoniques mystère :

- accueillir les clients avec amabilité et courtoisie
- recevoir dans un magasin propre et agréable
- écouter et conseiller en véritable professionnel
- présenter une vitrine originale et attrayante
- afficher et respecter les horaires d'ouverture
- accepter les choix et les réclamations des clients
- assurer un accueil téléphonique de qualité.

En Poitou-Charentes, près de 200 professionnels ont obtenu la Charte Qualité en 2010.

Contact presse :  
Adrien Gobbo  
06 48 35 60 12  
communication@marennnes.fr