

Préférence Commerce : préparatifs pour le prochain millésime

Seul label national délivré par les Chambres de Commerce et d'Industrie aux commerçants, Préférence Commerce s'adresse aux TPE désireuses d'améliorer leur qualité de service.



Pendant sept ans, la CCI Doubs a proposé le dispositif Charte Qualité Accueil-Ecoute-Conseil avant d'intégrer le réseau national Préférence Commerce. Avec 82 professionnels labellisés dans le Doubs, l'édition 2015-2016 a connu un réel succès. Le principe est simple : après une inscription sur la base du volontariat, un client-mystère, issu d'un cabinet indépendant, effectue une visite en boutique et un appel téléphonique. L'extérieur, l'intérieur du commerce, ainsi que la gestion de la relation client sont évalués sur la base d'une grille de 80 critères. Un diagnostic complet est ensuite établi, et c'est à l'issue de celui-ci que le commerce est labellisé ou non, et ce, pour une durée de deux ans. « L'objectif est aussi de sensibiliser des TPE indépendantes à la concurrence d'internet et des succursalistes qui sont, eux, rompus à l'exercice de l'évaluation », explique Corinne Lakouis qui coordonne le projet dans le département. « En leur proposant d'intégrer une démarche de progrès qualité, les commerces indépendants peuvent se démarquer. » Préférence Commerce est destinée à toutes les TPE en contact avec la clientèle grand public, hors restauration et activités touristiques. « Pour cette prochaine édition, on aimerait pouvoir toucher davantage les commerces dédiés aux équipements de la personne et de la maison. » L'équipe Entrepreneurat et Développement des Entreprises de la CCI, avec l'appui des étudiants d'Imea, l'école de Commerce des CCI du Doubs et de Haute-Saône, viendra à la rencontre des entreprises cibles dans les principales villes du département à partir de début mars. Pour autant, tout chef d'entreprise intéressé peut se faire connaître dès à présent. Les inscriptions doivent être déposées avant le 30 juin 2016.

Sandrine Tholomier,

Gérante de « Legend »,

boutique de prêt-à-porter à Montbéliard

“

Ça ne fait pas de mal de remettre les pendules à l'heure »

« Nous avons participé alors que je venais de reprendre le gérance de la boutique en juin 2013. Nous pensions que nous étions au top et pourtant nous n'avons pas obtenu le label. J'ai été très vexée d'autant plus que je l'avais obtenu à plusieurs reprises quand je tenais ma boulangerie (ndlr : pendant 10 ans, avant de reprendre Legend). Nous avons regardé sur le compte-rendu ce qui n'allait pas. Par exemple, le client mystère avait trouvé que la musique était trop forte. C'est un détail, certes, mais cela compte. J'ai voulu recommencer l'année suivante pour prouver que nous étions vraiment au top. Nous avons briffé l'équipe et avons finalement été labellisés. Depuis cette expérience, nous sommes plus vigilants. Au final, ça ne fait pas de mal de remettre les pendules à l'heure. Je pense également que dans la mesure où les besoins des gens évoluent, il faut savoir se remettre en cause pour s'adapter. Je repars évidemment pour la prochaine édition, car même si nous avons été lauréats en 2015, l'amélioration est encore possible. C'est d'autant plus intéressant que le projet émane de la CCI, et donc de notre corporation. »





Philippe Piot,
Gérant de « Au Mini-Zoo »,
animalerie à Baume-les-Dames

“ *Prendre conscience des problèmes pour mieux les corriger* »

« Quand on m'a proposé de participer à Préférence Commerce, je n'ai pas hésité une seule seconde. Avant d'ouvrir mon animalerie, je travaillais dans la grande distribution où j'avais été sensibilisé aux problématiques des chartes qualité.

Contrairement à ce que beaucoup pensent, il s'agit d'un diagnostic réalisé à l'instant T, sans qu'aucune sanction ne vienne par la suite. Cela permet surtout de savoir où l'on en est. Mais pour cela, il faut aussi savoir rester humble et accepter la critique. Au quotidien, nez dans le guidon, on ne voit plus du tout ce qui se passe, et on ne se remet plus en cause. Une opération telle que Préférence Commerce nous permet de prendre conscience des problèmes et d'y apporter des actions correctives. C'est encore plus nécessaire dans les petits commerces qui doivent mettre tout en œuvre pour survivre à l'arrivée des grosses structures. Quand on voit aussi tout ce qui se fait sur internet, la seule manière de s'en sortir aujourd'hui est d'être attentif à nos clients et de proposer un service de qualité. Il ne faut rien négliger : même au téléphone, le sourire s'entend ! »



Georges Bonnet,
Gérant de « Bonnet
Traiteur »,
boucher-charcutier-
traiteur à Pontarlier

“ *C'est bien d'avoir un regard extérieur* »

« Cela fait plus de quatre ans que nous participons à l'opération. Le regard extérieur qu'elle apporte sur notre activité nous intéresse. Au quotidien, on ne voit plus les petits détails qui sautent pourtant aux yeux des clients. Une pré-visite nous a permis d'être sensibilisés sur certains points : l'importance des éclairages, la mise en rayon ou encore l'agencement du magasin. La visite du client mystère, physique et par téléphone, a ensuite permis de vérifier l'accueil du client et son accompagnement tout au long de la vente. Nous attendons surtout les critiques négatives car selon moi, ce n'est pas en nous disant qu'on est les meilleurs que l'on va progresser. L'objectif est de pointer nos lacunes pour permettre de les corriger. Par la suite, toute l'équipe de vente a été sensibilisée notamment sur les formules d'accueil et de accompagnement du client. Par ailleurs, la communication dans les retours est très intéressante avec Préférence Commerce : un diplôme nous est remis et les résultats paraissent dans la presse. Cela contribue à valoriser l'image du commerce. »

Pierre Chevassu,
Responsable de « Siloë-Chevassu »
librairie à Besançon

“ *Il est important qu'un état des lieux soit fait* »

« Cela fait plus de 7 ans que je participe à l'opération. A l'époque, j'avais été contacté par la CCI. J'avais accepté sans savoir véritablement où cela mènerait. J'en ai compris l'intérêt une fois que l'on m'a transmis le rapport et toutes les remarques qui étaient très justes. Avec Préférence Commerce, j'accédais au regard critique d'une tierce personne et cela allait m'aider à améliorer beaucoup de points. Il est certain qu'au quotidien, il est difficile de tout gérer en même temps. On finit par déléguer un certain nombre de choses au profit d'autres. C'est pour cela qu'il est important qu'un état des lieux soit fait. Après cela, des petits voyants s'allument sur quelques points négatifs. Quand j'agence ma boutique, je pense continuellement à cette charte. Cela me donne un regard que je n'avais pas avant. En effet, derrière chaque client se cache le client mystère donc on finit par acquérir des réflexes. Désormais, il y a une sorte de challenge qui se met en place chaque année. C'est très stimulant. »

