



esprit client

High Hospitality





Esprit Client- High Hospitality :

- S'inscrire dans une dynamique locale pour développer l'attractivité de votre ville
- Se donner les moyens d'améliorer ses prestations d'accueil pour satisfaire et fidéliser votre clientèle

Adhérez à la charte « Esprit Client- High Hospitality »

L'outil Esprit Client – High Hospitality

- **Esprit Client** : **démarche de progrès pour améliorer sa qualité d'accueil** mise en place en place par la CCIMP dans le cadre de « Marseille, ville européenne de la culture » en 2013 pour rendre le territoire attractif

– **High Hospitality** est un programme national, créé par CCI France à la demande de l'Etat pour sensibiliser tous les professionnels de la chaîne du tourisme, à la qualité de l'accueil, et pour être une première marche pour l'obtention du label « Qualité Tourisme ».

Les CCI de Paca lancent « Esprit Client –High Hospitality » en capitalisation sur « Esprit Client » tout en bénéficiant des outils High Hospitality

Objectifs pour un territoire :

Accompagner tous les acteurs de la chaîne du tourisme, en mettant l'accent sur la culture du service et de l'hospitalité

Valoriser le professionnalisme des acteurs

Améliorer durablement l'image et l'attractivité d'une destination

Créer une dynamique collective, en fédérant l'ensemble des professionnels

Les objectifs pour votre commerce

**Garantir une
qualité d'accueil**

**Motiver son
personnel et
gagner en
compétitivité**

**Capter de
nouvelles
clientèles**

**Fidéliser en
créant le
petit + qui
fera la
différence**

**Accroître les
retombées
économiques
directes et
indirectes**

Une démarche en lien avec tendances observées :

Les **consommateurs** d'aujourd'hui changent :

- ✓ Ils sont plus **exigeants** et leurs **attentes en matière de services** sont plus élevées
- ✓ Ils sont **mieux informés** et **communiquent entre eux**
- ✓ Ils réalisent des achats **en fonction de leurs valeurs**

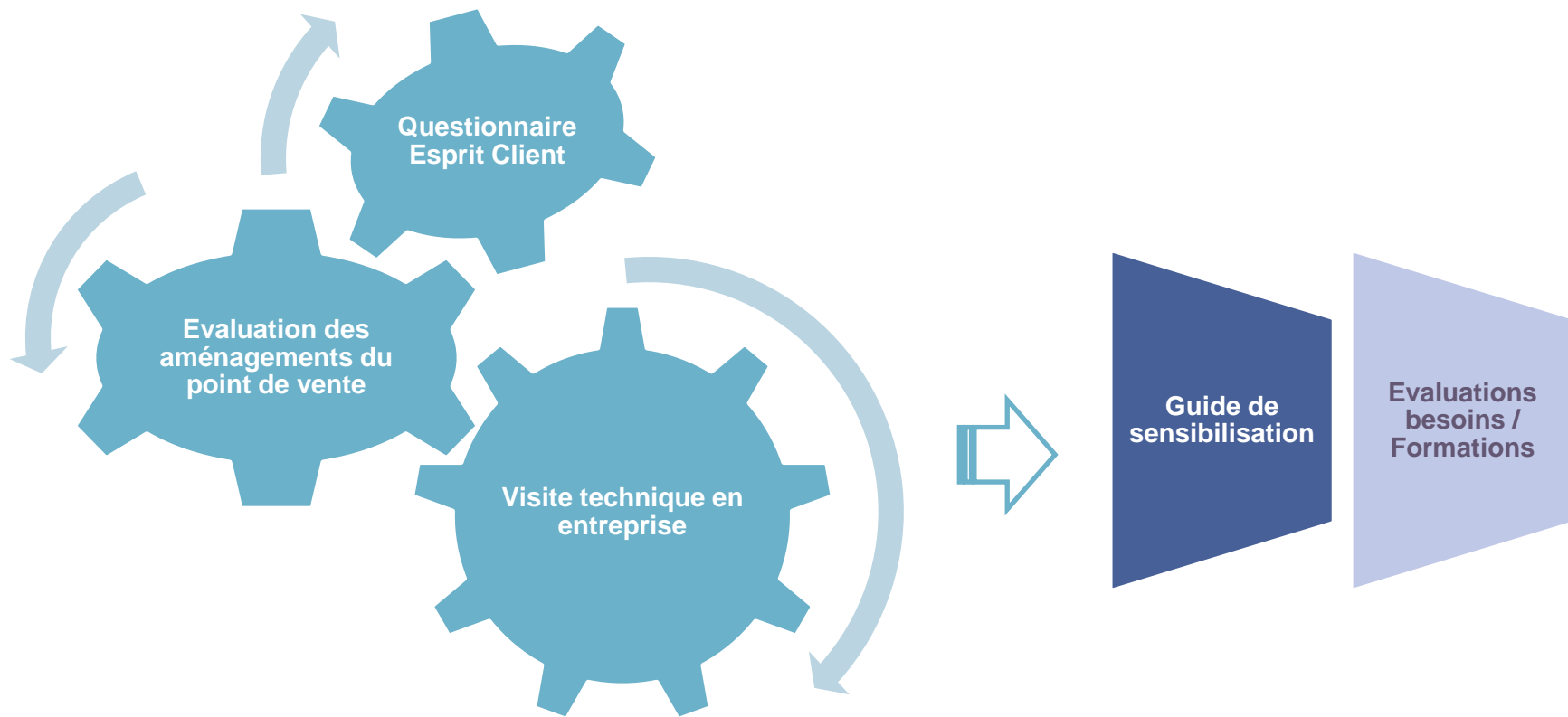
Les conditions gagnantes : savoir être à l'écoute et personnaliser les services

Lien avec le centre-ville:

- Fort attachement des Français à leur centre-ville (jeunes et influenceurs)
- Véritable « réseau social » du réel comme un lieu de vie et d'échange
- Complémentaires aux achats en ligne (stratégie omnicanal...)

Source : enquête CSA pour « Centre-ville en mouvement »

Les moyens déployés



Evaluation « critères accueil »

Visite d'un Conseiller CCI dans votre commerce

- Accueil client
- Pratique des langues étrangères
- Propreté de l'établissement et de ses abords
- Affichage des prix / modalités de paiement / horaires d'ouverture
- Connaissance des clientèles
- Recueil des avis clients et traitement des réclamations
- Implication du personnel à la qualité d'accueil
- Connaissance et participation à l'activité de sa commune
- Connaissance et renseignement sur les intérêts touristiques locaux
- Adaptation des horaires d'ouverture aux événements locaux
- Présence en ligne

Source: CCI 84 - 2015

Evaluation aménagements du point de vente

EVALUATION QUALITATIVE ESPRIT CLIENT ASPECT INTERIEUR ET EXTERIEUR

ASPECT EXTERIEUR

Façade- devanture- espace commercial

Enseigne

Vitrines marchandes

ASPECT INTERIEUR

Confort d'achat du client

Présentation des produits

TOTAL de satisfaction des critères

Bilan / échanges /évaluations besoins



Charte Esprit Client

Nous accueillons chaque client avec chaleur et courtoisie

Nous facilitons le contact avec nos clients de langue étrangère

Nous prenons en compte chaque client ou visiteur dès son arrivée

Nous garantissons la propreté de notre établissement et de ses abords

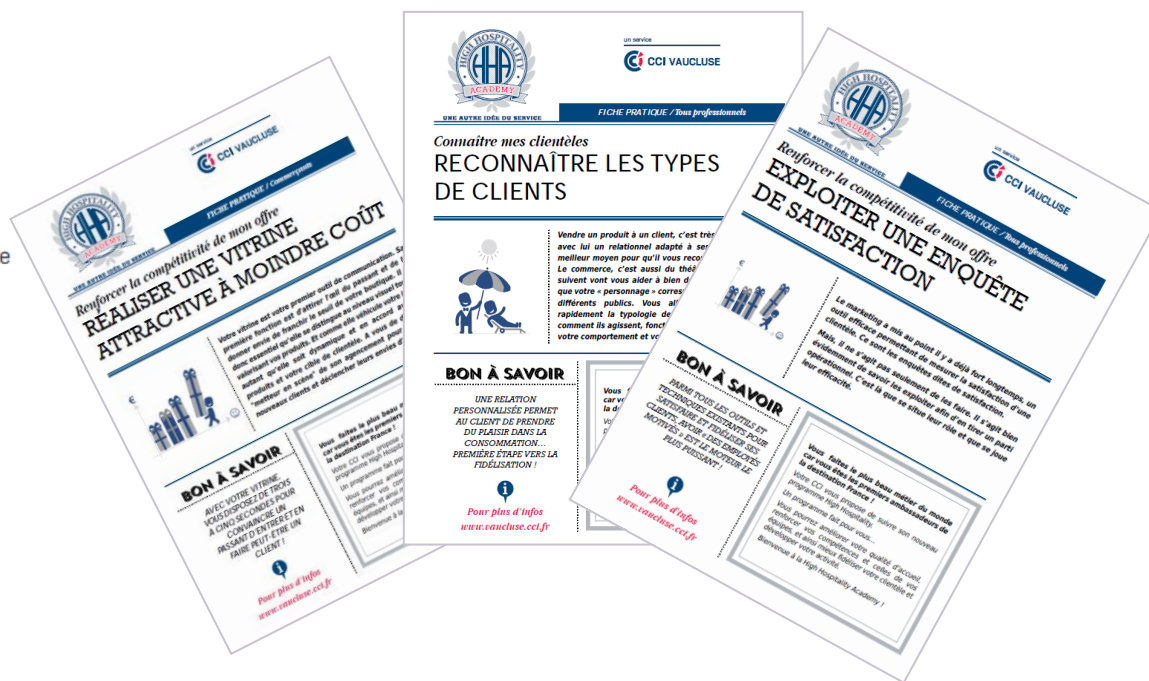
Nous affichons clairement les prix de nos prestations, les modalités de règlement et les horaires en français et langues étrangères

Nous pouvons renseigner nos clients sur leurs centres d'intérêt locaux et régionaux

Nous accueillons et prenons en compte les avis de nos clients

Nous nous engageons à faire régulièrement un point complet sur la qualité d'accueil en interne

esprit client
High Hospitality



 **CCI VAUCLUSE**

Valorisation et communication



Charte Esprit Client

Nous accueillons chaque client avec chaleur et courtoisie

Nous facilitons le contact avec nos clients de langue étrangère

Nous prenons en compte chaque client ou visiteur dès son arrivée

Nous garantissons la propreté
de notre établissement et de ses abords

Nous affichons clairement les prix de nos prestations,
les modalités de règlement et les horaires
en français et langues étrangères

Nous pouvons renseigner nos clients
sur leurs centres d'intérêt locaux et régionaux

Nous accueillons et prenons en compte les avis de nos clients

Nous nous engageons à faire régulièrement un point complet
sur la qualité d'accueil en interne



Déploiement opérationnel en 4 étapes

- ① Adhérez!!!!
Sensibilisation et adhésion des commerçants (courrier, bulletin d'adhésion, réunion...)
- ② Visite personnalisée par les équipes CCI
(évaluation aux pratiques de l'accueil / aménagement point de vente / échanges besoins...)
- ③ Remise d'un rapport personnalisé et résultats des évaluations
- ④ Valorisation / Communication

