



DOSSIER DE PRESSE

Remise des diplômes du Challenge Accueil Qualité Commerce Services

Jeudi 10 mars 2022 à 19h30

**Centre d'Innovation et de Services aux Entreprises
43 rue Pasteur
08320 VIREUX-MOLHAIN**



Communauté de Communes
ARDENNE rives de meuse



CCI ARDENNES

1. Opération Collective en Milieu Rural

La Communauté de Communes Ardenne Rives de Meuse (CCARM) a déposé, auprès de l'État, un dossier de candidature à l'appel à projets 2016 du Fonds d'Intervention pour les Services, l'Artisanat et le Commerce (FISAC) dans l'objectif d'endiguer la dévitalisation des périmètres de centralité de FUMAY, GIVET, REVIN, VIREUX-MOLHAIN et VIREUX-WALLERAND.

Lauréate, la CCARM a bénéficié d'un accompagnement financier du FISAC pour conduire une Opération Collective en Milieu Rural (OCMR) qui s'est terminée le 25/01/2022.

Cette OCMR comprenait un programme de 11 actions, dont l'action n°2 - "*Conduire une analyse qualitative des commerces et proposer une formation à la mise en valeur des produits et services*" – proposant, entre autres, le Challenge Accueil Qualité Commerce Services.

2. Challenge Accueil Qualité Commerce Services

La clientèle est de plus en plus sollicitée. Réussir à la fidéliser est pour le professionnel un enjeu majeur. Pour cela, elle doit trouver auprès de ce dernier une pleine satisfaction qui passe par l'accueil, le conseil et la qualité.

C'est pourquoi la CCARM s'est associée, dans le cadre de son OCMR, à la Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes (CCI 08) pour mettre en place une démarche collective de satisfaction des clients visant à accroître la compétitivité et à améliorer l'attractivité de son tissu commercial de proximité.

Reposant sur la visite d'un client mystère, le Challenge Accueil Qualité Commerce Services aura permis à 29 commerces de tester la qualité de leur accueil, la mise en valeur de leurs produits et l'aspect de leur magasin.

Chaque commerçant ayant participé à cette opération a été évalué sur la base d'un référentiel composé de 87 critères répartis en 4 rubriques :

- L'accueil téléphonique ;
- L'extérieur du point de vente ;
- L'intérieur du point de vente ;
- L'accueil, le conseil et le service.

Sur les 29 entreprises commerciales auditées, 19 sont lauréates du Challenge Accueil Qualité Commerce Services :

Commerce	Prénom	Nom	Commune
NOSTRA	Jérémy	CHEVRIER	FUMAY
LE LYS	Yves	ROBLÈS	FUMAY
AD CRÉATION	Delphine	PARENT	FUMAY
LE FRANCO-BELGE	Cyril	ADANT	GIVET
LE FOURNIL D'ALEXIS	José	MOREIVA NEVES	GIVET
AUX DÉLICES DE LA TOUR	Walter	DUSSART	GIVET
NOUVEL HAIR	Dolores	DZEDZORA	GIVET
MURIELLE COUTURE	Murielle	MERCIER	GIVET
ATOL	Xavier	GIRARD	GIVET
L'ANNEAU D'OR	Vanessa	BATAILLE	GIVET
POINTE NATURE	Damien	SOKOLOWSKI	GIVET
ATOL	Xavier	GIRARD	REVIN
BIJOUTERIE LANDIS	Vanessa	BATAILLE	REVIN
KRYS	Céline	ROUART	REVIN
AUR'ELLE	Aurélie	DEHOUL	REVIN
Ô VAL FLEURI	Valérie	DE ANGELIS	VIREUX-MOLHAIN
PINGOUIN À ROULETTES	Alice	DE SLOOVER	VIREUX-MOLHAIN
HORLOGERIE BIJOUTERIE GUCCINI	Laurent	GUCCUNI	VIREUX-MOLHAIN
PROXI	Angélique	DURBECQ	VIREUX-WALLERAND

Le coût de l'audit était 140,00 € HT, dont 42,00 € initialement à la charge des entreprises. À la suite des conséquences économiques de la pandémie de la COVID-19, et afin d'encourager les entreprises à pouvoir participer à cette démarche, la CCARM a décidé de prendre en charge le montant de la participation des entreprises.

Au total, cette action aura couté, avec le volet communication, 9 274,10 € HT :

- 2 782,23 € financés par le FISAC (30%) ;
- 1 854,82 € financés par la CCI 08 (20%) ;
- 4 637,05 € financés par la CCARM (50 %).

3. Contacts



Communauté de Communes
ARDENNE rives de meuse

Communauté de Communes Ardenne Rives de Meuse

Centre d'Innovation et de Services aux Entreprises

Tel : 03.24.42.67.67

Courriel : j.debigault@ardennerivesdemeuse.com



Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes

Tel : 03 24 56 62 65

Courriel : l.sattezi@ardennes.cci.fr