

BAS-RHIN

STRASBOURG Chambre de commerce et d'industrie

Le prix de l'excellence

NINA GAMBIN



Catherine Salomon, membre de la CCI du Bas-Rhin, félicite les lauréats des Trophées Qualité Accueil 2018. PHOTO DNA - C. JOUBERT

Pour la neuvième année consécutive, les Trophées Qualité Accueil, décernés par la CCI Alsace Eurométropole, sont venus récompenser lundi les efforts des commerçants du Bas-Rhin.

« Cette année encore, nous allons récompenser des commerçants soucieux de leur clientèle qui se sont prêtés au jeu des Trophées Qualité Accueil », décrit rapidement Jennifer Siegel-Laas, chargée de communication de la CCI Alsace Eurométropole.

Les lauréats et leurs équipes arrivent au compte-gouttes, s'installent sur les quelque 450 chaises disposées devant la scène. Rires et accolades sont au rendez-vous. Ce soir, ils sont à l'honneur.

• Notés par un client mystère

Les Trophées Qualité Accueil sont là, dans l'entrée, dispersés dans de petits sacs aux couleurs de la CCI, bleu et blanc. Sur 202 commerçants à s'être portés volontaires, 192 se verront décerner un Trophée Or pour la qualité d'accueil et de service dont ils ont fait preuve durant l'année.

Accueil téléphonique, conseils clients et présence sur le Web : rien n'est laissé au hasard pour récompenser les commerçants les plus performants.

« Il faut être au top tous les jours, car nous ne savons pas quand le client mystère appellera ou passera à la boutique. C'est lui qui nous note pour savoir si nous pouvons prétendre au prix », précise Sébastien Gillmann, fier que son centre d'expertise capillaire remporte le Trophée Or pour la sixième année consécutive.

Un palmarès qui lui permet, ainsi qu'à sa petite structure de trois salariés, d'intégrer le lot des quatorze lauréats du Trophée Diamant. Un prix créé cette année, et qui récompense les commerçants ayant obtenu un Trophée Or au minimum trois ans de suite.

« Ce système de notation sur la qualité de notre service apporte une méthodologie d'accueil, nous ne pensons pas forcément à tenir la porte aux clients ou simplement leur dire au revoir quand ils quittent la boutique. J'ai parfois des clientes qui sont en chimiothérapie et qui souhaitent acheter une perruque. Elles apprécient que nous prenions du temps pour elles, sans se presser », souligne Sébastien Gillmann.

• « Une démarche de progrès et non de sanction »

Cela fait maintenant 9 ans que la CCI Alsace Eurométropole remet ces Trophées Qualité Accueil aux commerçants qui se sont lancé le défi d'améliorer l'accueil de leur point de vente. Pour Catherine Salomon, membre du bureau de la CCI, il s'agit au départ « d'une démarche de progrès et non de sanction. En d'autres termes, c'est un outil d'évaluation qui permet aux commerçants de s'ajuster et de retrouver les fondamentaux du commerce de proximité. Et je suis contente de voir que les commerçants sont de plus en plus nombreux à jouer le jeu ».

À la fin de la cérémonie, les 192 lauréats ont pu récupérer leurs trophées, symboles de leur engagement auprès des clients. « J'ai même une vitrine où je dispose mes prix, juste à côté des perruques », plaisante Sébastien Gillmann.