



## → Opération Qualité Commerce

### *Les commerçants misent sur la qualité*

*Jeudi 7 février 2008, 19h15 – Palais de la Bourse – Salle Euroméditerranée*

Marseille, le 05 Février 2008

***Dans le cadre du « FISAC Centre-Ville Euroméditerranée », la CCI Marseille Provence organise depuis avril 2007 une démarche d'accompagnement qualité commerce auprès de vingt commerçants de proximité du centre-ville de Marseille. Objectif : aider ces commerces situés en majorité sur le tracé du tramway à améliorer les performances de leur point de vente. Arrivés en fin de parcours, la CCI Marseille Provence, les partenaires financeurs et les vingt commerçants engagés dans cette opération dressent un bilan des actions effectuées.***

**Jean-Marc Avram**

*Vice Président de la CCI Marseille Provence en charge du Commerce*

**Solange Biaggi**

*Conseillère municipale déléguée aux relations avec les Commerçants, les Artisans et les Professions Libérales*

**et les vingt commerces participants au dispositif**

**vous convient à la réunion de clôture et au bilan de la démarche qualité commerce**

*Palais de la Bourse – Salle Euroméditerranée – 19h15*

#### **Le processus global « Qualité Commerce »**

**1/- Diagnostics individuels des points forts et des points faibles :** réalisés par un consultant à partir d'une grille de 153 critères (AFNOR) et l'intervention d'un client mystère.

**2/- Accompagnement :** réalisation des actions définies à l'issue du diagnostic avec accompagnement d'un assistant technique aux entreprises, et d'un consultant.

**3/- Nouvel audit** avec évaluation des résultats obtenus.

Sous la conduite d'un consultant, la démarche qualité commerce engage un groupe de commerçants à parcourir un chemin collectif et personnalisé. Subventionnée par l'Etat et la Ville de Marseille, la démarche est pragmatique. Elle vise à rendre les commerces plus attractifs, à améliorer leur chiffre d'affaires et leur rentabilité.

Contacts presse :

Caroline Fusella : [caroline.fusella@ccimp.com](mailto:caroline.fusella@ccimp.com) – 04.91.39.33.29 – 06.30.38.37.42

Stéphanie Gaudreault : [stephanie.gaudreault@ccimp.com](mailto:stephanie.gaudreault@ccimp.com) – 04.91.39.34.06