



→ Esprit Client 2013 : la CCIMP sur le terrain

250 établissements d'Aix-en-Provence et Marseille sensibilisés !

Jeudi 30 Juin 2011

Marseille, le 28 juin 2011

Jeudi 30 juin 2011, la CCI Marseille Provence organise une grande opération de terrain Esprit Client 2013 dans plus de 250 commerces, cafés, hôtels et restaurants de l'hypercentre de Marseille et Aix-en-Provence, qui recevront, à cette occasion, la boîte à outils Esprit Client 2013.

Dans la perspective de MP 2013, la CCI Marseille Provence poursuit sa démarche de sensibilisation des professionnels commerce/tourisme du territoire, à la qualité de l'accueil client, en leur délivrant **une boîte à outils chargée de leur apporter solutions et conseils, via une collection de fiches évolutives sur les thématiques suivantes : accueil client, tourisme culture, web TIC, et organisation/management.**

Franck Recoing, Vice président CCIMP, Délégué au Développement des Grandes Filières du Tourisme souligne que « *l'ambition de la démarche Esprit Client 2013 est de stimuler l'attractivité et la compétitivité du territoire, en développant une qualité optimale en matière de service/accueil client et en faisant d'Esprit Client un atout reconnu de Marseille Provence au même titre que ses autres atouts naturels* ».

A propos d'Esprit Client 2013

A l'initiative de la CCI Marseille Provence, ce dispositif, soutenu par les acteurs du tourisme et du commerce locaux, a été mis en place depuis 2009 pour sensibiliser les professionnels de toute la chaîne touristique (Commerces, Cafés, Hôtels, Restaurants mais aussi transports, musées et services), à la **qualité de l'accueil client, en vue de 2013** - année capitale européenne de la culture, au cours de laquelle de nombreux touristes vont affluer sur le territoire.

Divers outils de coaching Esprit Client sont déjà proposés aux professionnels, charte d'accueil Esprit Client, visites clients mystères ou divers informations sur la clientèle touristique - à ce jour, plus de **3500 établissements** se sont engagés dans cette démarche et ont signé la charte Esprit Client.

L'ambition de la CCI Marseille Provence et de ses partenaires est de mobiliser 6000 professionnels de toute la chaîne touristique : commerces, cafés, hôtels, restaurants, musées, transports, services....) d'ici 2013.

Pour toute information sur le dispositif : www.espritclient.ccimp.com