

COMMERCE DE PROXIMITE 2^{ème} ENQUETE SATISFACTION CLIENTS DU TERRITOIRE DE BELFORT

La satisfaction des clients est l'un des points clés de la réussite du commerce de proximité. Mais pour évaluer ce niveau de satisfaction, les commerçants ont besoin d'un outil qui leur permette de recueillir directement des réponses auprès des consommateurs. A partir d'éléments chiffrés, et non plus seulement sur la base d'impressions ou de ressentis, ils pourront, si nécessaire, se remettre en question et faire évoluer leur offre, leur conseil, leur accueil, leur service...

Une grande **enquête satisfaction clients** est ainsi lancée **du 1^{er} au 30 juin 2009** dans 52 commerces du Territoire de Belfort.

Cette opération a déjà été menée à l'automne dernier, sur un panel test de 27 commerçants. Leur retour d'expériences a permis à la Chambre de Commerce et d'Industrie du Territoire de Belfort, d'optimiser le questionnaire d'enquête qu'elle leur propose.

Ce questionnaire est centré sur **6 thèmes** : l'accueil, le conseil, le magasin et son accès, les produits, les services et la fin de visite (voir ci-joint).

Les clients sont invités à glisser dans les urnes, identifiées « Démarche de Progrès », les questionnaires qu'ils auront complétés dans le magasin. Plus de 11 000 questionnaires seront ainsi diffusés sur l'ensemble du Territoire.

Chaque commerçant participant recevra, **en toute confidentialité, une analyse personnalisée** de l'enquête, ainsi qu'une synthèse générale. Il pourra ainsi mesurer la satisfaction de ces clients. La CCI90 pourra l'accompagner pour mettre en œuvre les évolutions attendues par ses clients.



*Des urnes pour recevoir les enquêtes
seront disponibles chez chaque
commerçant participant.*



L'enquête satisfaction clients est l'un des quatre outils proposés par la CCI90 dans le cadre de la Démarche de Progrès, avec l'autodiagnostic, les formations gratuites (financées par la CCI90 et le FSE) et la Charte Qualité Commerce Artisanat Services.

CONTACT PRESSE

Aline LALOUX
Responsable Communication
CCI du Territoire de Belfort
Tél. 03 84 54 54 13 – alaloux@belfort.cci.fr