

# Charte Qualité Commerce Artisanat Services



Remise de la Charte Qualité  
Accueil Ecoute Conseil 2014 aux commerçants lauréats  
de Rochefort et Tonnay-Charente

Page 1 / 2

## Remise officielle de la Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil

**Hervé Blanché**  
Maire de Rochefort

**Jean-Claude Delaune**  
Président de la Chambre de commerce et d'industrie Rochefort et Saintonge

**Gilles Bossard**  
Président de l'association Charte Qualité Poitou-Charentes

ont le plaisir de vous inviter à la **remise officielle de la Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil** aux commerçants lauréats de **Rochefort et Tonnay-Charente**

**Mardi 22 avril à 13h00 à la CCI Rochefort et Saintonge,  
Corderie Royale**

---

### La Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil

La Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil est une démarche qualité adaptée aux **commerces de proximité et prestataires de services**, mise en place par les Chambres de commerce et d'industrie et coordonnée par l'Association Charte Qualité Poitou-Charentes. Elle est centrée sur la qualité de l'accueil, du conseil et du service rendu aux clients. Les professionnels candidats à la charte qualité sont visités chaque année par un client mystère qui analyse **73 points**.

Ces points sont regroupés en **7 thèmes, qui constituent les engagements des commerçants** :

- accueillir les clients avec amabilité et courtoisie
- recevoir dans un magasin propre et agréable
- écouter et conseiller en véritable professionnel
- présenter une vitrine originale et attrayante
- afficher et respecter les horaires d'ouverture
- accepter les choix et les réclamations des clients
- assurer un accueil téléphonique de qualité.

**Afin de favoriser le développement commercial, la ville de Rochefort a pris en charge 50 % du montant de l'adhésion pour le millésime 2014 pour les commerçants rochefortais.**

En savoir plus sur la Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil : [www.qualitecommerce17.fr](http://www.qualitecommerce17.fr)

# Charte Qualité Commerce Artisanat Services



Remise de la Charte Qualité  
Accueil Ecoute Conseil 2014 aux commerçants lauréats  
de Rochefort et Tonny-Charente

Page 2 / 2

## 21 commerçants de Rochefort et Tonny-Charente reçoivent leur Charte Qualité Accueil Ecoute Conseil 2014

**ALLURES**, Carole DUVAL – Salon de coiffure - 44 rue de la République

**ANGLE DISTRIBUTION**, Katia BERNARD - Cuisines, salle de bain - 22 rue Cochon Duvivier

**ANNE OR**, Nathalie BRARD - Bijouterie - 68 avenue du 11 novembre - Centre commercial Martrou

**AU BIEN ETRE DES ANIMAUX**, Annie MORIN - Animalerie - 12 avenue Charles de Gaulle

**BIOCOOP ROCHEFORT**, Carole BLUGEON - Alimentation biologique Ecoproduits - Rue des Pêcheurs d'Islande

**BIOMONDE**, Gabriel BEILLARD – Alimentation et produits biologiques – 9 avenue William Ponty

**BOITE A PULL**, Patricia DAVID – Prêt à porter, retouches – 28 avenue Lafayette

**CHARCUTERIE DE L'ARSENAL**, Maria et Jean-François ROUHAUD - Charcutier Traiteur - 69 avenue Charles de Gaulle

**CORDONNERIE COLBERT**, Alexandre BOSSARD – Bagagerie, maroquinerie – 38 rue Cochon Duvivier

**DROGUERIE LAFAYETTE**, Lisette RIAND - Droguerie Quincaillerie - 44 avenue La Fayette

**ECO SERVICES**, Jean-Luc VIRFOLLET – Transport, location et vente de véhicule – 23 avenue Marcel Dassault

**GUILDE DES ORFEVRES**, Jean-Christophe FROT - Bijouterie - 136 rue Pierre Loti

**IMPRIMERIE EUROPEENNE**, Didier BELIN – 26 avenue Marcel Dassault

**JULIEN D'ORCEL**, Jean-Christophe FROT - Bijouterie - 121 rue de la République

**LA COMPAGNIE DU LIT**, Hermann ESNARD - Literie - 66-68 avenue du 11 novembre

**LIBRAIRIE MARITIME**, Elise INGLARD - Librairie - La Corderie Royale

**OPTICIEN KRYS**, Eric COCHARD - Optique - 70 bis rue de la République

**RYSER**, Sandrine PLOQUIN – Peintures, papiers peints – ZAC de la Fraternité

**STRANSKY PASCALE**, Pascale STRANSKY - Coiffure Esthétique - 25 rue Cochon Duvivier

**TABAC DE LA POSTE**, Véronique RENAUDIN – Tabac – 59 rue Audry de Puyravault

### Tonny-Charente

**PROFESSION OPTICIEN**, Denis MORTEL - Optique - ZAC de la Varenne