

# CCI Nord Isère

## Charte Qualité



CHAMBRE DE COMMERCE  
ET D'INDUSTRIE NORD ISERE  
DE VIENNE-LA TOUR DU PIN



*Qualité de l'accueil  
et du service  
en Nord Isère*

### **Parcours de Labellisation**

Afin de répondre au mieux aux attentes de la clientèle, voire de les anticiper, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations,

#### **L'entreprise s'engage à :**

- Signer un bulletin d'engagement proposé par la CCI Nord-Isère pour une durée de 12 mois
- Participer à un entretien individuel avec le Conseiller Qualité CCI
- Recevoir le client-mystère pour un audit qualité sur les points d'observations suivants : l'environnement extérieur, l'accueil du client, l'environnement interne, la prestation, la réactivité commerciale, l'encaissement, le départ du client et l'appel téléphonique
- Définir les axes de progression et élaborer un plan d'actions d'amélioration avec le Conseiller Qualité CCI
- Participer aux ateliers-actions repérés avec le Conseiller Qualité CCI
- Mettre en place et suivre des questionnaires de satisfaction clients
- Promouvoir la charte dans son établissement (affichage diplôme, vitrophanie et dans sa communication)
- Respecter la charte qualité

#### **La CCI s'engage à :**

- Être à votre écoute
- Vous accompagner durant cette démarche de progrès et d'évaluation de votre entreprise
- Vous proposer des ateliers-actions avec l'apport d'experts
- Vous remettre le kit de communication millésimé qualité
- Vous proposer d'adhérer au club performance

Daniel Paraire,  
Président CCI Nord Isère