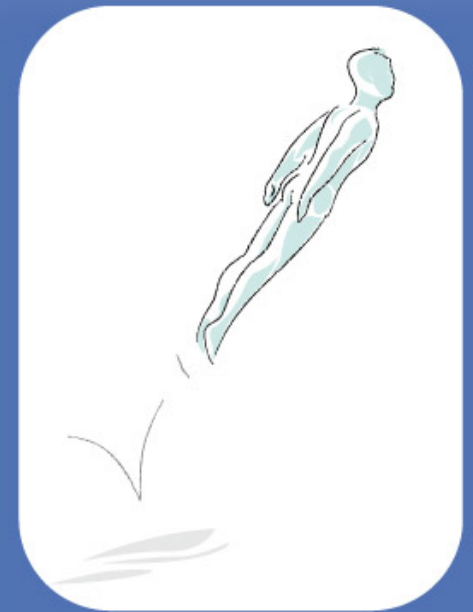


Démarche Qualité dans le Commerce Indépendant



1 – Sensibilisation aux Concepts Qualité

2 – Un Programme : une Démarche de Progrès

3 – Un Engagement : l'Amélioration au Quotidien

4 – Une Vision : vers la Certification

1 - Sensibilisation

aux concepts **Qualité**

- * « Qualité » et « non-qualité »
- * La Culture Clients
- * Focaliser pour aller à l'essentiel
- * Agir ensemble pour la Qualité
- * Un état d'esprit permanent et partagé
- * Des Méthodes pour travailler ensemble



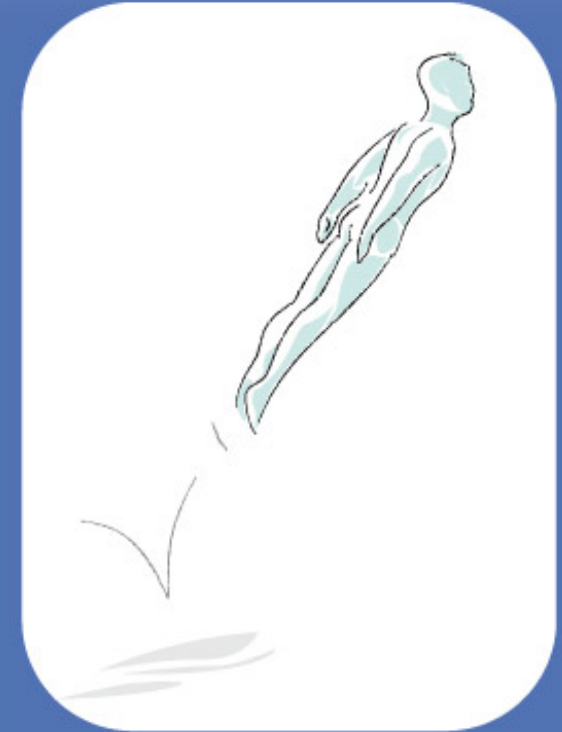
Des méthodes pour travailler ensemble



2 - Un programme

une démarche de progrès

1. Le changement.
2. Présent et futur.
3. L'amélioration permanente.
4. Les sources du progrès.
5. Les méthodes pour progresser.
6. Les objectifs de progrès.
7. Le cahier de progrès.
8. Le suivi du progrès.
9. La mesure du progrès.
10. Les outils du progrès

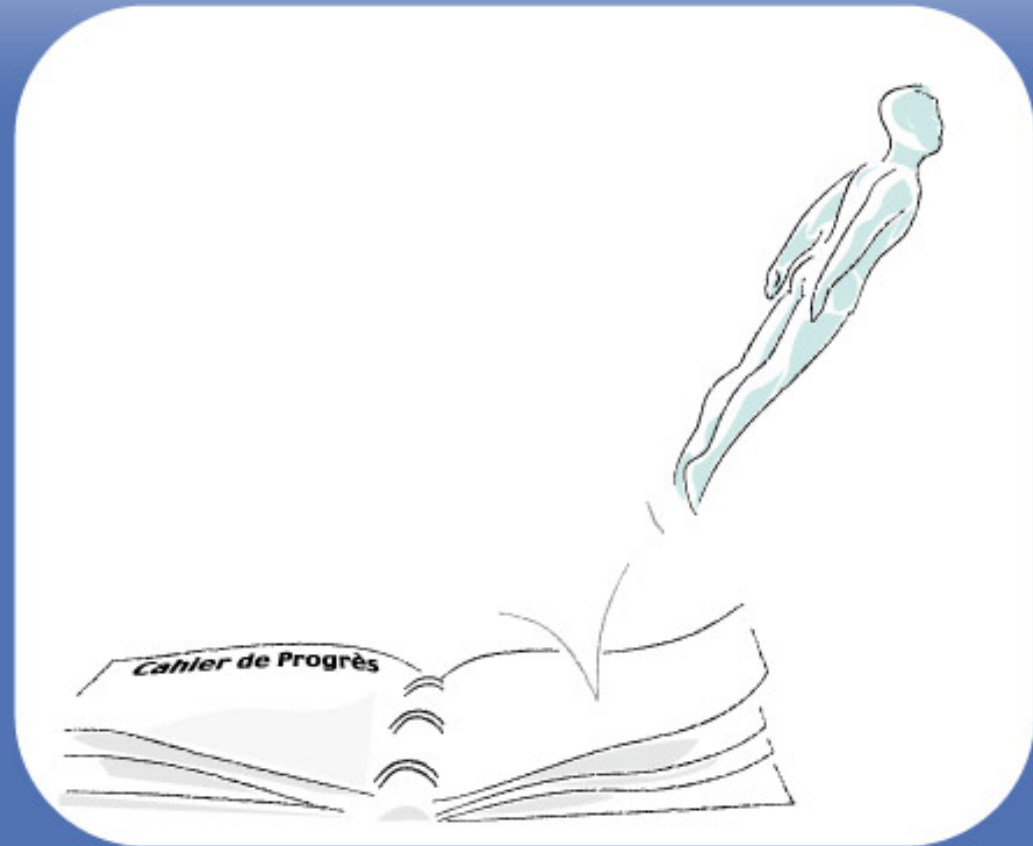


Les méthodes pour progresser

Mettre en place un
cahier de progrès

Il décrit les projets et
les actions décidées
suite à l'écoute des
clients et à l'analyse
des problèmes.

Ce sont les objectifs
de progrès.



Le suivi du progrès



A des fréquences régulières,
par exemple trimestrielles,
une réunion
avec les collaborateurs
permet de suivre l'avancement
des actions de progrès

3 - Un engagement

l'amélioration au quotidien

UNE METHODE SIMPLE POUR AMELIORER

1. Identifier les problèmes.
2. Le remue méninges.
3. Choisir un problème.
4. Le vote pondéré.
5. Identifier les causes.
6. Sélectionner deux causes.
7. Etablir un plan d'action..
8. Réaliser le plan d'actions.
9. Fêter les résultats obtenus.



Identifier les causes

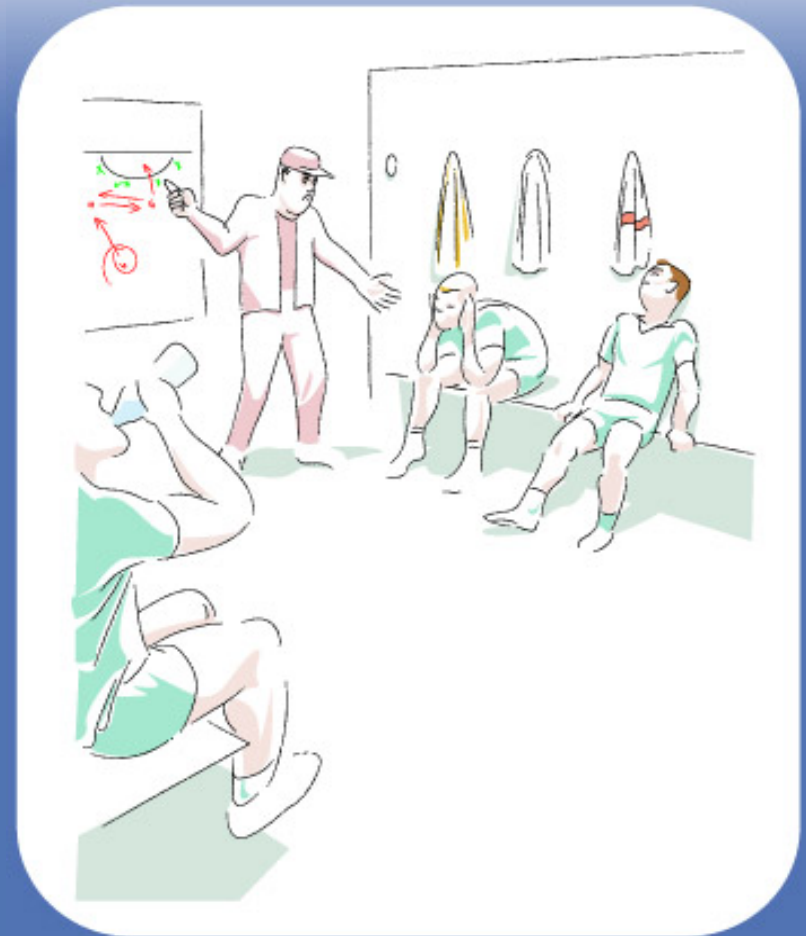
L'identification des racines d'un problème est le préalable nécessaire à toute action de résolution.

Le groupe dresse un inventaire le plus exhaustif possible de ces causes en pratiquant une séance de REMUE MÉNINGES.



Réaliser un plan d'action

Il faut un suivi régulier de la mise en œuvre des actions par le patron afin de montrer l'importance de l'organisation de progrès.



Fêter

les résultats obtenus

Il est important de féliciter l'équipe
qui passe du temps à améliorer l'organisation.



4 - Une vision :

la certification de services



**Un label qualité de services
pour les commerces de détail
reconnu officiellement
au niveau national**



La certification de services

QUALICERT

Quel intérêt pour le commerçant ?

- Un référentiel adapté à la profession de commerçant indépendant
- Une démarche adaptée aux petites structures et franchisés
- Une appropriation aisée et rapide de la démarche
- Une possibilité de différencier son offre par rapport à la concurrence

La certification de services

QUALICERT

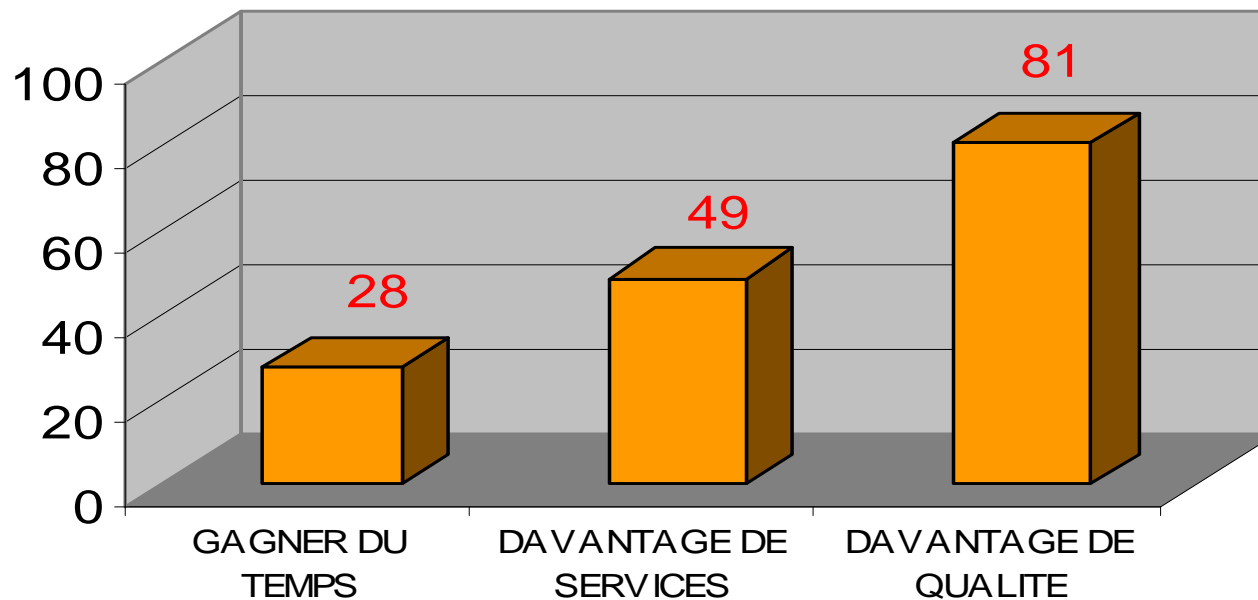
Quel intérêt pour les clients ?

- Une clarté d'information sur les services proposées
 - à travers le référentiel « le commerce de détail »
- Un niveau de service globalement supérieur :
 - à la performance moyenne de la profession
 - à la réglementation
- La crédibilité des engagements du commerce de détail :
 - qui a accepté le contrôle qualité d'un organisme tiers indépendant
 - qui a obtenu la certification suite au contrôle de l'application du référentiel

La certification de services **QUALICERT**

Quel intérêt ?

Le consommateur est prêt à **PAYER PLUS CHER** pour :
(source Cetelem 2000)



Un **CONSOMMATEUR** de plus en plus sensibilisé à la qualité

Vos engagements

Qualité

- La structure d'accueil (exemple : signalisation)
- L'information (exemples : étiquetage, conseil)
- Vente et relation commerciale (exemples : accueil, vente)
- Compétences (exemple : conseil clients)
- Services clients (exemples : essais, facilités)
- Ecoute et fidélisation clients (exemples : avantages, sav, réclamations)

Des engagements **contrôlés**

- **Visite mystère ou inopinée**
- **Visite de l'auditeur**
- **Déroulement de l'audit**
Vérifications visuelles, entretiens
Constats en toute transparence des non
conformités détectées



Les mots clés de la certification de service

- Une démarche concertée pour un référentiel adapté à la profession
- Un signe de qualité officiel
- Un organisme certificateur indépendant, reconnu et accrédité COFRAC



Merci de votre attention

