

Cérémonie de remise des trophées Performance client et Performance commerciale

Claire Van Ryssel, vice-présidente de la CCI Littoral Hauts-de-France, a accueilli les commerçants pour la cérémonie de remise des trophées Qualité Commerce, avant de laisser Paul Lammin, président de la Commission Commerce LHF s'adresser à l'assistance.

Il a rappelé que la démarche Qualité commerce a été lancée en 2003 bénéficiant du soutien du Conseil Régional dans le cadre du Programme Régional Commerce. Elle s'intègre dans l'opération « Commerçant Hauts-de-France » qui fédère un ensemble d'actions menées par les CCI en faveur du commerce de proximité. En 2016, Qualité Commerce a évolué pour laisser place au Programme Performance Client qui se décline en deux prestations :

- La formule simple qui comprend un diagnostic réalisé par un cabinet indépendant sur la base d'une visite client mystère, un audit web et un appel mystère
- La formule complète qui se déroule en 3 étapes : un diagnostic réalisé par un cabinet indépendant, un entretien avec un conseiller et un accompagnement individualisé. Les progrès sont analysés par un second audit.
- D'autres critères importants pour le consommateur sont désormais pris en compte, tels que le numérique, l'environnement, l'accessibilité...

Ce programme Performance client proposé au commerce traditionnel fournit aux TPE les moyens de résister et d'affirmer leur différence face au commerce dit « organisé ». En effet, il permet :

- d'améliorer la satisfaction de la clientèle dont les attentes ne cessent d'évoluer
- de valoriser et développer le savoir-faire du commerçant
- de se différencier de la concurrence
- d'intégrer un processus d'amélioration du service et de l'accueil
- d'optimiser le chiffre d'affaires

LE PALMARES

LAUREATS PROGRAMME PERFORMANCE COMMERCIALE

- AGENCE COTE SOLEIL, Isabelle MISLANGHE, Boulogne-sur-Mer
- AU P'TIT PATISSIER, Véronique TANFIN, Boulogne-sur-Mer
- AUTO-ECOLE ALBAIN, Dominique MACQUET, Boulogne-sur-Mer
- BIJOUTERIE PASCHAL, Daniéla PASCHAL, Boulogne-sur-Mer
- FROMAGERIE PHILIPPE OLIVIER, Romain OLIVIER, Boulogne-sur-Mer
- LE JARDIN D'ARNAUD, Arnaud LEZIE, Boulogne-sur-Mer
- LA TABLE DE NICOLAS, Brigitte CHAMOIN, Boulogne-sur-Mer
- SALON GOMINA COIFFURE ET JP GOURNAY, Francette DEBAS, Condette
- REVE DE SPA ET BEAUTE, Christine GRARE, Desvres
- ANDRINOPE, Marielle ODY, Le Touquet
- DIRECT OPTIQUE, Béatrice DUMINY, Dunkerque
- LE GRAND MORIEN, Eric DUBOIS, Dunkerque
- VIKTOR SARL, Alain ROGGEMAN, Dunkerque
- GALO, Nicolas DELCOURT, Dunkerque
- NEW OPTIKAL, Sébastien CORROYEZ, Saint-Pol-sur-Mer
- CISEAUX D'OR, Christelle VERSTRAETE, Gravelines

LAUREATS PROGRAMME PERFORMANCE CLIENTS

FORMULE DECLIC

- AUDITION SANTE, Vincent WYTS, Boulogne-sur-mer
- JUST FOR YOU (2), Alexandre CHASSOT, Boulogne-sur-mer
- KLOPINA, Simon BEUREY, Boulogne-sur-mer
- LES TOILES DE MER, Muriel SERGENT, Boulogne-sur-mer
- MONCEAU FLEURS (2), Mélissa MERLIN, Boulogne-sur-mer
- PLUIE DE FLEURS, Mélissa MERLIN, Boulogne-sur-mer
- SOS DEPAN'ORDI, Matthieu CREUZE, Boulogne-sur-mer
- SALON GOMINA COIFFURE, Francette MAQUINGHEN- DEBAS, Condette
- GALERIE D'ART JOËL DUPUIS, Joël DUPUIS, Hardelot Plage
- SALON JEAN-PIERRE GOURNAY, Francette MAQUINGHEN-DEBAS, Hardelot
- L'ABRICOTINE, Cyrille FILLIETTE, Le Portel
- BOULANGERIE CARBONNIER, Benoît CARBONNIER, Le Portel
- BIGOUDI, Claire DUCROCQ, Le Portel
- KANDY, Grégory SCHUELL, Le Portel
- AU PECHE MIGNON, Benoît DELOT, Samer
- KANDY, Grégory SCHUELL, Attin
- KANDY, Arnaud SCHUELL, Berck-sur-mer
- SALON GOMINA COIFFURE, Francette MAQUINGHEN-DEBAS, Berck-sur-mer
- SARL LESIGNE, Françoise LESIGNE, Berck-sur-mer
- JOYEUSES FEES, Marie-Laure SCHUELL, Cucq
- POESIE VEGETALE, Camille SZYMANOWICZ, Etaples
- SALON JEAN-PIERRE GOURNAY, Francette MAQUINGHEN-DEBAS, Etaples
- KANDY, Arnaud SCHUELL, Fruges
- CHAUSSURES BASTIEN, Céline LANCELLE, Hesdin
- KANDY, Arnaud SCHUELL, Marconnelle
- SALON JEAN-PIERRE GOURNAY, Francette MAQUINGHEN-DEBAS, Wimereux
- Mc'FORM, Christophe FEUTRY, Audruicq
- DYNAMITE, Gérard DASSONNEVILLE, Audruicq
- BOULANGERIE SEBASTIEN, Sébastien BAILLEUL, Audruicq
- KLOPINA, Simon BEUREY, Calais
- EDISAC Coquelles, Arnaud DESCHILDER, Coquelles
- JOYEUSES FEES, Marie-Laure SCHUELL, Coquelles
- KANDY, Arnaud SCHUELL, Bourbourg
- JOYEUSES FEES, Marie-Laure SCHUELL, Coudekerque-Branche
- EDISAC, Arnaud DESCHILDER, Dunkerque
- MALO OPTIQUE, Virginie MILLESCAMPS, Dunkerque
- SHAMPOO, Laura MAERTEN, Dunkerque
- BOUCHERIE MERSSEMAN, Paul MERSSEMAN, Leffrinckoucke

FORMULE EXPERT (DIAGNOSTIC + ACCOMPAGNEMENT)

- DALTON FOOD - BOULANGERIE FRED, Fred GAMBART, Boulogne-sur-mer
- DS FOOD - BOULANGERIE PROSPER, Fred GAMBART, Boulogne-sur-mer
- ALERE PRODUCTIONS - BOULANGERIE FRED, Fred GAMBART, Wimereux
- CUCKFOOD - BOULANGERIE FRED, Fred GAMBART, Cucq
- COORDONNERIE BOUCRY, Thierry BOUCRY, Hesdin
- TOUKFOOD - BOULANGERIE FRED, Fred GAMBART, Le Touquet
- DISTRIFOOD - BOULANGERIE FRED, Fred GAMBART, Calais
- EDISAC Coquelles, Arnaud DESCHILDER, Coquelles
- BASSEMENT OPTIQUE, Loïc BASSEMENT, Marquise
- EDISAC, Arnaud DESCHILDER, Dunkerque
- SERV & VOUS, Thierry MARGELIDON, Dunkerque
- PHARMACIE DES CITES, Marie-Pierre SOUFFLET, Saint-Pol-sur-Mer
- CAROLINE BRU OPTIQUE, Caroline BRU, Wormhout

Thierry MARGELIDON et Emmanuel.LEVAILLANT ont apporté leurs témoignages. Puis, les trophées ont été remis par les vice-présidents : Paul LAMMIN pour Boulogne et Montreuil, Maxime.GIAYA pour Calais, Eric DUBOIS pour Dunkerque.

(photo jointe)

Contact presse : Philippe HARBART, T. 03 21 46 00 60, p.harbart@littoralhautsdefrance.cci.fr