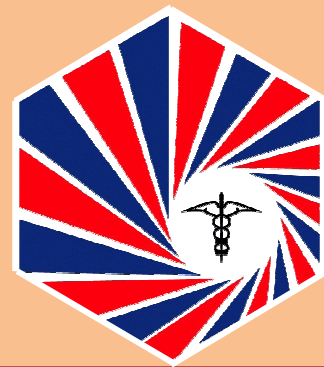


L'Entreprise Vendée



LE JOURNAL ECONOMIQUE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

N°122 – AVRIL 2009

DOSSIER Charte Qualité 2009

Dix magasins engagés dans la démarche qualité

Les chaussures Couillaud ont franchi un nouveau pas !

L'an passé, l'entreprise Couillaud avait participé à la démarche Charte Qualité en présentant le magasin des Herbiers. Cette année, ce sont les dix points de vente qui ont marché ensemble pour obtenir le label. Notre journal est parti à la rencontre de Christian Couillaud, président de l'entreprise.

L'ensemble de vos points de vente a adhéré à la démarche Charte Qualité, qu'est-ce qui a motivé cette participation ?

Dans notre secteur d'activité, la concurrence est de plus en plus accrue, il nous faut donc toujours nous démarquer pour retenir la clientèle.

Nous fidélisons nos clients par la qualité de nos produits mais il nous faut aussi nous différencier par la qualité de l'accueil et du service. Face à un client devenu de plus en plus exigeant qui réalise un achat d'impulsion, notre personnel se doit d'être très à l'écoute et réactif.

Comment vos équipes ont-elles vécu cette participation ?

Il faut savoir que la démarche Charte Qualité a concerné et mobilisé une trentaine de personnes. C'était un véritable challenge pour tous les magasins. C'est un excellent outil de valorisation et de remise en question pour l'ensemble du personnel. Les résultats ont d'ailleurs été très attendus par les équipes de ventes.

Et vous en tant que président, étiez-vous impatient du résultat ?

Je dois avouer que j'avais quelques appréhensions car beaucoup de points de vente étaient en lice. J'ai été vite rassuré avec l'agréable surprise de constater que l'accueil tant magasin que téléphonique s'était particulièrement illustré sur l'ensemble des magasins.

Avez-vous des commentaires ou des suggestions à apporter ?

Oui, des critères supplémentaires sur l'accueil ainsi que sur la qualité d'écoute seraient peut-être intéressants à développer.

Par ailleurs, le client mystère est toujours un client facile mais pour tester la qualité relationnelle du personnel, avoir à faire à un client mécontent et difficile pourrait être un bon test !