

Date : 02/10/2014

Renforcez votre attractivité avec Esprit Client

Par : -

Vous aussi, boostez votre business en adoptant la charte Esprit Client ! Les nouveautés de ce dispositif destiné à améliorer la qualité d'accueil et l'attractivité du territoire seront présentées le 6/10 prochain. Rejoignez les 4000 acteurs du tourisme et du commerce local déjà engagés !

« *Surfer* » sur l'effet Marseille Provence 2013 et renforcer toujours plus l'attractivité de Marseille Provence pour en faire une destination phare du tourisme méditerranéen. C'est avec cet objectif en tête que Franck Recoing, Vice-président de la CCIMP délégué aux développements des grandes filières du tourisme et Jean-Luc Blanc, Vice-président de la CCIMP délégué à l'avenir du Commerce présenteront lundi 6 octobre au Palais de la Bourse, les nouveautés du dispositif Esprit Client.

Une nouvelle orientation : l'attractivité de l'offre touristique

En lançant Esprit Client en 2009, la CCI Marseille Provence s'est investie pour fédérer l'ensemble des tissus commerciaux et touristiques du territoire. Objectif : perfectionner la qualité des services proposés et améliorer la qualité d'accueil des établissements touristiques. 5 ans plus tard Esprit client élargit son champ d'actions à l'attractivité globale de l'offre touristique.

« *Parce que le commerce est un maillon de la chaîne touristique, il a un rôle majeur à jouer, qui va au-delà de l'accueil « client ». Le défi à relever est aussi le défi de l'attractivité par la professionnalisation des acteurs* », explique ainsi Franck Recoing.

Une vision que partage **Philippe Bloch**, spécialiste de la relation client et auteur du livre « Service compris » qui interviendra lors de ce rendez-vous pour vous aider à « stopper *le self bashing* », vous permettre d'identifier vos forces et faiblesse afin de rester attractif et satisfaire au mieux vos clients.

> S'inscrire pour participer au rendez-vous du tourisme « l'attractivité un atout pour réussir »

Lundi 6 octobre 2014

Évaluation du site

Le site Internet de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Marseille - Provence présente l'institution, ses services ainsi que son actualité

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 6

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

Palais de la Bourse
18h30-20h

Vous aussi, rejoignez les 4000 commerces déjà engagés dans Esprit client

Plus de 4000 commerces et restaurants de Marseille Provence adhèrent déjà au dispositif ! Adopter la charte Esprit Client, c'est bénéficier de nombreux outils proposés par la CCI Marseille Provence pour booster le développement de votre commerce de façon qualitative.

La Boite à Outils Esprit Client, véritable bloc-mémo 100% online, rassemble des fiches pratiques proposant des solutions simples et concrètes à mettre en place dans vos commerces.

Vous souhaitez évaluer votre attractivité ? Profitez du Pré-diagnostic Esprit Client avec la visite mystère d'un de nos experts qui se fait passer pour un client avec un projet d'achat.

Besoin de conseils personnalisés ? Un coach professionnel identifie avec vous au moins 3 actions concrètes pour améliorer votre relation client et votre espace de vente.

Pour ouvrir votre enseigne à une clientèle internationale, bénéficiez de la traduction de votre carte ou de votre document commerciale * ! Et une nouveauté : grâce à un coaching personnalisé, familiarisez-vous avec l'anglais pour pouvoir accueillir vos clients étrangers dans les meilleures conditions !

> Plus d'information pour vous engager dans Esprit Client

** traduction dans la limite de 450 mots.*

Le rendez-vous CCIMP du tourisme « l'Attractivité, un atout pour réussir » est une opération organisée par la CCI Marseille Provence en partenariat avec le Conseil Général des Bouches du Rhône, et le soutien d'Atout France, Bouches-du-Rhône Tourisme, l'Office Tourisme de Marseille, UMIH, Terre de Commerces et CGPME.