

Je m'engage, je signe la charte

esprit client

BY CCI MARSEILLE PROVENCE

Nous accueillons chaque client avec chaleur et courtoisie.

Nous facilitons le contact avec nos clients de langue étrangère.

Nous prenons en compte chaque client ou visiteur dès son arrivée.

Nous garantissons la propreté de notre établissement et de ses abords.

Nous affichons clairement les prix de nos prestations, les modalités de règlement et les horaires en français et langues étrangères.

Nous pouvons renseigner nos clients sur leurs centres d'intérêt locaux et régionaux.

Nous recueillons et prenons en compte les avis de nos clients.

Nous nous engageons à faire régulièrement un point complet sur la qualité d'accueil en interne.

Je m'engage

esprit client

BY CCI MARSEILLE PROVENCE

je signe la charte

L'ESPRIT CLIENT
l'accélérateur de business

Esprit Client : une initiative de la CCI Marseille Provence pour les territoires de Marseille, Aix-en-Provence, La Ciotat, Cassis, Aubagne, Salon de Provence, Istres, Martigues, la Côte Bleue, avec la participation du Comité Départemental du Tourisme, la Fédération de l'Industrie Hôtelière des Bouches-du-Rhône, Terre de Commerces, l'Aéroport International Marseille Provence, la RTM et le soutien du programme européen Shift pour le littoral marseillais et la Côte Bleue

~ www.espritclient.cimp.com ~



Profitez du boom touristique pour booster votre activité

En 2010, « ils » seront plus de **8 millions** à arriver ou partir dans un TGV aux gares d'Aix ou Marseille, plus de **7,5 millions** à débarquer ou embarquer dans un avion à l'aéroport international Marseille Provence, plus de **700 000** à descendre et monter dans un bateau de croisière à Marseille, plus de **300 000** passeront de Picasso à Cézanne.

Ils arrivent... êtes-vous prêts ?

ESPRIT CLIENT
l'accélérateur de business

~ www.espritclient.ccimp.com ~

Vous êtes convaincus que la qualité d'accueil est un atout pour réussir.
Vous avez envie de faire gagner votre ville.
Vous diffusez cette démarche à votre réseau relationnel.
Vous participez à nos réflexions et proposez des actions.



Signez la charte

Recevez un livret d'accueil multilingues.

Portez les couleurs **esprit client** sur votre vitrine.

Very bienvenue, Very provence!

Figurez parmi les signataires sur le site Internet **esprit client**.

Parrainez d'autres établissements.

Participez aux Rendez-vous CCIMP sur l'**esprit client** :
des réunions d'information pour échanger sur les bonnes pratiques.

Bénéficiez d'un regard extérieur grâce au Pré-diagnostic **esprit client**.

Recevez **régulièrement** des informations sur l'**esprit client**.

CONTACTS ET INFORMATIONS - WWW.ESPRITCLIENT.CCIMP.COM
Chambre de Commerce et d'Industrie Marseille Provence
9, La Canebière - BP 21 856 - 13 221 Marseille cedex 01

ALLO CCIM MARSILLE PROVENCE
0 810 113 113
** www.ccimp.com **
WWW.CCIMP.COM