

# Oullins

Centre de Ville



# Démarche Qualité Commerce Service

« Comment vous développer et vous démarquer »

## Contexte

La qualité est le moteur de la satisfaction du client, de la progression de l'entreprise et de ses dirigeants et en conséquence vise à l'amélioration du chiffre d'affaires et des ratios de rentabilité.

## Contenu

Méthode personnalisée accompagnée par les collaborateurs de la CCIL

- > Adapter votre activité à l'évolution de la consommation
- > Fidéliser vos clients et en acquérir de nouveaux
- > Elaborer un projet de développement

Cette méthode permet :

- > D'appréhender les points forts de votre entreprise et ceux à améliorer
- > De définir les axes de progrès en fonction de vos objectifs
- > De mettre en œuvre des actions d'amélioration
- > D'utiliser des moyens et des outils de suivi adaptés

## Mise en œuvre

Les 7 étapes vers la qualité :

1. Sensibilisation des entreprises et commercialisation – *CCI de Lyon (mise en œuvre conditionnée à l'adhésion de 10 commerçants au moins)*
2. Pré diagnostic – *CCI de Lyon*
3. Audit : client mystère – *CCI*
4. Restitution du diagnostic – *CCI de Lyon et consultants*
5. Plan d'actions élaboré avec le chef d'entreprise – *CCI de Lyon et consultants*
6. Accompagnement du plan d'action – *CCI de Lyon et consultants*

Coût global de la prestation : **5 100 € HT** par commerçant, ramené à **500 € HT** grâce aux engagements des partenaires.

## Témoignage de commerçant

« La démarche qualité Tpe m'a permis d'augmenter fortement mon chiffre d'affaires dans une catégorie de produit où je perdais des parts de marché » *Sophie GUIGNARDAT de Valentin Bijoux (Lyon Croix-Rousse)*

# Processus appui Merchandising Point de Vente

« Comment mieux vendre ses produits »

## Contexte

« L'offre crée la demande »

Dans un contexte concurrentiel en perpétuel mouvement, les consommateurs toujours « zappeurs » sont très sensibles à l'image renvoyée par leurs commerçants et sont devenus très exigeants.

Il est nécessaire pour les commerçants de rendre lisible son offre en lien avec l'aménagement et les contraintes du point de vente.

Cette action permet d'être plus attractif et d'améliorer son chiffre d'affaires.

## Contenu

Méthode personnalisée pilotée par la CCI de Lyon en liaison avec les experts en merchandising du point de vente.

## Mise en œuvre

Les 7 étapes :

1. Inscription de l'entreprise (mise en œuvre conditionnée à l'adhésion de 10 commerçants au moins et à l'accord des fonds collecteurs) – *CCI de Lyon et Oullins Centre-Ville*
2. Diagnostic de l'activité (pour préparer la démarche) – *CCI de Lyon*
3. Diagnostic individualisé merchandising du point de vente et de la vitrine du commerce-expert.
4. Réunions collectives sur les bonnes pratiques du merchandising et les fondamentaux d'un merchandising efficace – *Expert et CCI de Lyon*
5. Proposition d'un plan d'amélioration – *Expert*
6. Evaluation de la démarche

Coût global de la prestation **870 € HT** par commerçant participant ramené à **90 € HT** grâce aux participations des partenaires et de l'intervention des fonds collecteurs.

### ➡ Précision...

Différence avec l'action n° 1 (démarche qualité Commerce Service) : cette action concerne l'organisation du point de vente et la lisibilité des produits au sein du point de vente avec l'objectif d'augmenter l'impact sur les clients du magasin.

## Témoignage de commerçant

« Spectaculaire » affirme Muriel KAHN de l'Arbre de Lumière à Lyon croix Rousse.

« L'offre est plus lisible et mieux valorisée » pour Marie José LANG épicerie fine PICHOLINE Lyon croix Rousse.



## Contexte

63 % des ménages possèdent un ordinateur avec connexion à internet  
52 % des ménages utilisent internet pour sélectionner un point de vente avant un achat

Internet est devenu un outil incontournable de la vie quotidienne d'une majorité de ménages français.

Pour un commerçant artisan, prestataire de service..., la présence sur internet est donc devenue indispensable.

AchatVille est un excellent outil de démarrage sur internet qui a fait ses preuves depuis 6 ans avec près de 1 000 commerçants de l'agglomération lyonnaise hébergés sur le site achatlyon.com

En 2008, le site a enregistré plus de 75 000 visiteurs par mois.

## Contenu

Avec AchatVille vous avez :

- > Une vitrine sur internet (50 pages)
- > Un tarif attractif (30 € HT/mois tout compris)
- > Une mise en place personnalisée par les équipes de la CCI de Lyon
- > Une garantie de fréquentation

## Mise en œuvre

Vous êtes accompagné par un conseiller de la CCI de Lyon dans toutes les étapes de la création de votre site.

Délai : 3 semaines environ à partir de la signature du contrat

Coût : **30 € HT/mois (360 € HT/an)** outils de mise à jour, de consultation des statistiques inclus ainsi que la possibilité d'intégrer le e-commerce.

## Témoignage de commerçant

*« Depuis 4 ans j'ai une excellente fréquentation sur mon site internet avec Achat-lyon.com. c'est une vitrine supplémentaire à ma boutique et un très bon moyen de communication pour trouver de nouveaux clients. Depuis 4 mois j'ai mis en place la vente en ligne et ai réalisé ainsi l'équivalent d'un mois de chiffre d'affaires, ce qui est loin d'être négligeable.. ». pour Nathalie PAREDES lingerie SYLVETTE à Oullins*

# Analyse de l'évolution du chiffre d'affaire De l'activité commerciale

## « Comment utiliser participer à l'évaluation de l'activité commerciale »

Dans un objectif de meilleure compréhension du fonctionnement du commerce de la commune, l'association de gestion de centre-ville se dote d'un certain nombre d'outils d'analyse de l'activité du centre-ville.

Dans cette perspective, un panel va être mis en place permettant d'analyser l'évolution du chiffre d'affaires des commerces du centre-ville d'Oullins.

Ainsi, nous recherchons des commerçants, artisans, prestataires de services..., volontaires pour transmettre chaque trimestre leur chiffre d'affaires.

Cette collecte est entièrement anonyme et réalisée par un prestataire extérieur. Les résultats seront traités de façon agrégée par un prestataire spécialisés. Les résultats permettront d'établir un état des lieux **fiable** et **représentatif** de l'évolution du chiffre d'affaires.