



# Programme Starter

## Starter relation client

### Le +

Cet accompagnement personnalisé s'appuie sur des référentiels qualité reconnus de votre secteur d'activité (commerce, hébergement, restauration, séminaires, etc.)

Vous souhaitez développer votre activité en valorisant votre savoir-faire et en maximisant l'expérience vécue par votre client ? L'accompagnement Starter relation client vous permet d'évaluer, grâce à un référentiel qualité éprouvé, les différentes étapes du parcours client et des relations que vous entretenez avec lui à chacune d'entre-elles. A partir de constats factuels, votre conseiller élaborera avec vous un plan d'actions pour améliorer vos pratiques et vous préparer à une visite «mystère».

### OBJECTIFS

- Evaluer le niveau de satisfaction de vos clients.
- Améliorer la relation client pour développer votre chiffre d'affaires.
- Bénéficier de regards extérieurs (conseiller CCI et visiteur «mystère» - hors Qualité Tourisme\*) pour évaluer la qualité du parcours client.
- Motiver et stimuler votre équipe autour d'un défi partagé.
- Obtenir la marque Qualité Commerce et être ainsi identifié comme un commerçant professionnel de qualité (80 % minimum au résultat de la visite «mystère» sans note éliminatoire ; vous rapprocher de votre conseiller).

### UN ACCOMPAGNEMENT EN 2 ÉTAPES

- 1 Une demi-journée pour réaliser un audit à blanc avec votre conseiller sur la base d'un référentiel qualité.
- 2 Un forfait de 2 jours pour établir un plan d'actions adapté, vous accompagner dans sa mise en œuvre et vous préparer à la visite «mystère». L'accompagnement peut concerner :
  - le suivi de la satisfaction,
  - l'identification du parcours client, le traitement des « points critiques » et leviers de prescription,
  - la mise en place de principes d'excellence de service.

5 autres accompagnements sont proposés dans le cadre du Programme Starter : Starter gestion, Starter ressources humaines, Starter performance commerciale, Starter numérique, Starter financement du premier développement.

\* Pour bénéficier d'un audit externe Qualité Tourisme et obtenir cette marque nationale, vous rapprocher de votre conseiller tourisme

### Le programme «chéquier Starter»



Il permet aux créateurs, repreneurs et jeunes entreprises d'être accompagnés par nos conseillers experts. Pour bénéficier de la gratuité de ces différents services, une inscription préalable (gratuite) est obligatoire sur la plateforme en ligne «Chéquier Starter» [starter.hautsdefrance.fr](http://starter.hautsdefrance.fr) en choisissant votre CCI.

### Vos contacts de proximité

**CCI AISNE**  
Sébastien PLUCHE  
03 23 06 01 96  
[creation@aisne.cci.fr](mailto:creation@aisne.cci.fr)

**CCI AMIENS-PICARDIE**  
Sébastien GARAT  
03 22 82 22 53  
[entreprendre@amiens-picardie.cci.fr](mailto:entreprendre@amiens-picardie.cci.fr)

**CCI ARTOIS**  
Virginie BLEED  
03 21 23 84 93  
[starter@artois.cci.fr](mailto:starter@artois.cci.fr)

**CCI GRAND HAINAUT**  
Mauricette FREHAUT  
03 27 51 31 68  
[creation@grandhainaut.cci.fr](mailto:creation@grandhainaut.cci.fr)

**CCI GRAND LILLE**  
André BARTOSZAK  
03 20 63 78 18  
[creation@grand-lille.cci.fr](mailto:creation@grand-lille.cci.fr)

**CCI LITTORAL HAUTS-DE-FRANCE**  
Bénédicte WAYMEL  
03 21 46 00 00  
[creation@littoralhautsdefrance.cci.fr](mailto:creation@littoralhautsdefrance.cci.fr)

**CCI OISE**  
Philippe MARCHAND  
03 44 79 80 25  
[creation.reprise@cci-oise.fr](mailto:creation.reprise@cci-oise.fr)

### TARIF

Pris en charge par votre CCI, le Conseil Régional et le FEDER

Dans le cadre du programme Starter

**PUBLIC**  
Entreprises de moins de 3 ans

**DUREE**  
2,5 jours d'accompagnement dans l'entreprise

**DOCUMENTS REMIS**  
Résultats d'audit, plan d'actions, bilan du plan d'actions et préconisations

L'ensemble de notre offre en ligne [hautsdefrance.cci.fr](http://hautsdefrance.cci.fr)

Bénéficiaire du soutien financier du Conseil régional et du Feder



CCI Entreprendre



CCI HAUTS-DE-FRANCE