



## **Galleries Lafayette Bordeaux, 1er commerce néo-aquitain labellisé Qualité Tourisme™**

jeudi 26 avril 2018, par [lpe](#)

Peu importe sa taille ou sa clientèle, la qualité de l'accueil dans un commerce a un impact direct sur son chiffre d'affaires et influence même l'attractivité d'une destination. La CCI Bordeaux Gironde a donc mis au point un plan d'actions pour améliorer l'accueil dans les commerces et les activités liées au tourisme. Ce dispositif comprend l'accompagnement des futurs candidats au label Qualité Tourisme [1], le lancement des « Trophées de l'accueil by CCIBG » et l'intensification de son programme « Thank You for Coming ».

La professionnalisation de l'accueil dans les commerces et les entreprises touristiques est un enjeu majeur pour conforter et développer l'attractivité de la Gironde où le nombre de touristes a progressé de 17% en 10 ans.

La CCI lance ainsi de nouvelles opérations et accélère ses programmes ayant prouvé leur efficacité.

### **Galleries Lafayette Bordeaux, 1er commerce néo-aquitain labellisé**

Accompagné dans sa démarche par la CCI Bordeaux Gironde, le magasin Galleries Lafayette de Bordeaux est le premier commerce néo-aquitain à obtenir le label Qualité Tourisme. La plaque lui a été remise le 24 avril dernier par Laurent Andureau, responsable des programmes nationaux de CCI France pour l'accueil des clientèles touristiques.

Référent de la Direction Générale des Entreprises dans son département, la CCI Bordeaux Gironde est désormais officiellement habilitée à accompagner les entreprises d'hébergement et les commerces visant ce label.

### **Trophées de l'accueil by CCIBG**

Avant l'été, la CCI Bordeaux Gironde a par ailleurs souhaité lancer la 1ère édition des « Trophées de l'Accueil by CCI Bordeaux Gironde », un concours annuel gratuit ayant pour objectif de récompenser les professionnels du tourisme et les commerçants qui offrent le meilleur des accueils aux touristes. Quatre catégories d'activités sont invitées à concourir : commerçants, hébergeurs, restaurateurs et gestionnaires d'activités de loisirs. La date limite pour s'inscrire est le 30 juin 2018 à minuit. Des visites mystères chez les candidats viendront compléter l'étude des dossiers. La remise des prix aura lieu le 29 novembre prochain à Bordeaux.

## **Thank You for Coming : miser sur l'accueil pour que les touristes dépensent davantage**

Via le programme Thank You for Coming (déclinaison locale du programme national High Hospitality Academy) lancé en 2014, la CCI entend aider les professionnels du tourisme à accroître leur chiffre d'affaires par l'amélioration de l'accueil des clients. Le chef d'entreprise signe d'abord une charte qui l'engage à veiller à la qualité de son accueil, la propreté de l'établissement, l'affichage des prix, la délivrance d'information sur les centres d'intérêt de la région, ou encore le recueil et la prise en compte de l'avis des clients. Il est incité à auto-évaluer son établissement via un quiz en 16 points, et peut opter pour un « diagnostic accueil » sous forme d'une visite mystère.

L'adhérent dispose d'un « Memento de l'accueil » qui délivre en 150 pages l'essentiel des conseils pour accueillir les clients en fonction de leur profil et pays d'origine. Gratuit pour les entreprises, le programme Thank You for Coming compte 700 adhérents.

## **Bordeaux Shopping : un guide papier depuis 22 ans et une appli pour smartphone depuis 2 ans**

Bordeaux Shopping est un guide gratuit -papier ou numérique- qui recense à l'attention des touristes tous les bons plans dans les commerces du centre-ville. La version papier est diffusée dans les offices de tourisme, les hôtels et sur les paquebots de croisières. L'application est téléchargeable gratuitement sur l'App Store et Google Play. Elle fonctionne en 5 langues, et contient un convertisseur de devises et de tailles (vêtements et chaussures). Ces services restent accessibles hors connexion via le GPS pour éviter une consommation incontrôlée des datas internet chez les touristes étrangers.

*Crédit Photo CCI : Remise du 1er label Qualité Tourisme Commerce en Nouvelle-Aquitaine aux Galeries Lafayette Bordeaux*

---

### **Notes**

[1] Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme