

## Cahier des charges Coach Commerce Service client

### CONTEXTE

Dans le cadre du projet « Coach Commerce » co-financé par la Région Sud, les Chambres de Commerce et d'Industrie de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur lancent un programme d'accompagnement à la modernisation des commerçants et restaurateurs.

La CCI Vaucluse lance cet appel à candidature pour rechercher un expert dans le domaine du service client qui accompagnera sur 2 journées le commerçant dans le dispositif.

### CIBLES

Commerces de proximité de Vaucluse.

Métiers :

- Equipement de la personne et bien être (commerce d'habillement, de la chaussure, maroquinerie, parfumerie, beauté & soins, optique)
- Equipement de la maison et librairie
- Métiers de bouche
- ...

### OBJECTIFS

- Aide à la mise en place d'outils pour maintenir la relation avec sa clientèle (si fermeture)
- Aide à la mise en place d'outils de fidélisation
- Aide à la création de services complémentaires destinés à fidéliser les clients

### DESCRIPTION

**Le programme :**

Le programme « Coach Commerce » est un programme global qui se décompose ainsi :

- Le commerçant réalise un diagnostic pour faire l'état des lieux de sa boutique et obtient des premiers conseils sur sa modernisation

**Accompagnement collectif par des conseillers de la CCI Vaucluse :**

- Grâce au résultat du diagnostic, il choisit 3 ateliers parmi les 4 thèmes proposés et bénéficie de conseils et d'exemples opérationnels sur ½ journée par atelier :
1. *J'intègre le développement durable dans ma boutique pour faire des économies et répondre aux nouvelles attentes de mes clients (OBLIGATOIRE)*
  2. *J'anime mon point de vente pour fidéliser ma clientèle et attirer de nouveaux clients*

3. *J'aménage ma boutique pour donner envie aux passants d'entrer et augmenter mes ventes*
4. *Je propose des services à mes clients pour qu'ils consomment*

- A l'issu de ces formations, il sélectionne une action

#### **Accompagnement individuel par un expert externe à la CCI Vaucluse :**

- Un expert (externe à la CCI Vaucluse) se rendra en boutique durant 2 jours pour la mise en place de cette action

#### **Le tarif :**

Le programme a un coût de 250 HT pour le commerce au lieu de 3 290 HT grâce à une prise en charge de la Région Sud.

#### **Conditions d'accès au programme :**

Pour pouvoir disposer de ce programme d'accompagnement, le commerçant devra :

- Avoir plus de 3 années d'existence (être en capacité de fournir les 2 derniers bilans de l'entreprise)
- Avoir son siège social ou implantation principale en région Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- Être à jour de ses versements fiscaux, parafiscaux et sociaux, et n'ayant aucun retard dans le remboursement d'aides publiques ;
- Exercer au moins 8 mois par an dans un même local (lieu de production ou de commerce fixe).

#### **LIVRABLES**

La CCI Vaucluse lance cet appel à candidature pour chercher un expert dans le domaine du service client qui accompagnera sur 2 journées le commerçant dans le dispositif, avec un passage obligatoire en présentiel en boutique.

#### **En lien avec le commerçant et son cahier des charges :**

- Aide à la constitution d'une base de données
- Aide à la mise en place d'outils de fidélisation
- ...

#### **BESOIN**

- Accompagnement pour une durée de 2 journées
- Passage obligatoire en boutique pour l'analyse des besoins
- Mise en relation par la CCI Vaucluse avec les commerçants qui entrent dans le dispositif. Ces commerçants peuvent se situer sur tout le territoire du Vaucluse.
- La CCI Vaucluse doit intégrer 20 commerces dans le dispositif (attention, tous ces commerçants ne solliciteront pas forcément cet expert)

## MODALITES POUR CANDIDATER

Pour répondre à cet appel, le dossier devra être déposé en version numérique à l'adresse email : [jmontoro@vaucluse.cci.fr](mailto:jmontoro@vaucluse.cci.fr)

Il devra comporter :

**Dossier de MAXIMUM 4 pages** (format libre)

L'entreprise devra transmettre :

- La présentation de son entreprise :  
Un extrait Kbis  
Coordonnées de la société et du dirigeant,
- La présentation d'un accompagnement
- Des références, exemples de projets ou accompagnements

**Clôture de l'appel à candidature : le 31 janvier 2021 à 9h00**

Les dossiers des candidats seront ensuite présentés devant un jury composé de membres élus de la CCI Vaucluse, de membres de la Direction Appui aux Entreprises et Territoires, un Conseiller Commerce.

## PRISE EN CHARGE

600€ HT / 2 journées / commerce

La consultation est établie sur la base de prix unitaires.

## CRITERE DE SELECTION

- 50% expertise métier
- 30% références
- 20% tarif

## TIMING

Envoi du cahier des charges : 17 novembre 2020

Réponse souhaitée avant : 31 janvier 2021

Début opération : premier trimestre 2021

## CONTACT

Julie Montoro – 04.90.14.10.44 – [jmontoro@vaucluse.cci.fr](mailto:jmontoro@vaucluse.cci.fr)

Carole Couprie – 04.90.14.87.36 – [ccouprie@vaucluse.cci.fr](mailto:ccouprie@vaucluse.cci.fr)