



Madame, Monsieur,

Le bien-être des clients est un enjeu majeur pour préserver l'attractivité du centre ville de Langon.

Plusieurs facteurs influent :

- L'offre de stationnement,
- Le magasin : intérieur et extérieur
- L'accueil : l'écoute, le conseil et la relation client.

A prix égal, la valeur ajoutée de l'image globale d'un commerce et de l'offre de stationnement font la différence.

Parce qu'il est plus facile de progresser lorsqu'on est accompagné, la Ville de Langon a décidé de créer une Charte Qualité « ESPRIT CLIENT ».

Restant à votre écoute et comptant sur vous pour la réalisation et la promotion de cette Charte,

Philippe PLAGNOL

ARTICLE 1 – ENGAGEMENT DES ENTREPRISES



LE STATIONNEMENT

Enjeu majeur pour préserver l'attractivité de la ville les conditions d'accessibilité aux commerces doivent être optimales. :

- Faciliter l'accès aux commerces
- Permettre aux clients de gagner du temps.

Les commerçants, les artisans, les chefs d'entreprises, s'engagent à faciliter l'accès au stationnement de proximité pour les clients :

- en laissant libre les parkings de proximité et en utilisant les parkings des Vergers, de la rue Pourrat et de la Glacière sur lesquels les places sont toujours disponibles,
- et en demandant à leurs salariés d'agir de même.

LE MAGASIN

- Nous nous engageons à retirer les enseignes obsolètes
- Nous garantissons la propreté de notre établissement et de ses abords
- Nous affichons clairement les prix de nos prestations, les modalités de règlement
- Nous affichons clairement les horaires
- Nous présentons une vitrine originale et attrayante
- Nous nous engageons à respecter l'espace public (étalage intempestif allant au delà de l'espace autorisé)
- Nous nous engageons à respecter les lieux de dépôts des ordures ménagères ainsi que les jours et les heures d'enlèvement)

L'ACCUEIL

- Nous accueillons chaque client avec chaleur et courtoisie
- Nous prenons en compte chaque client ou visiteur dès son arrivée.
- Nous nous engageons à mettre en avant les animations locales en corrélation avec la ville et les associations.
- Nous pouvons renseigner nos clients sur les centres d'intérêt locaux et régionaux.



ARTICLE 2 – ENGAGEMENT DE LA VILLE

La ville s'engage

- A diffuser la Charte auprès de tous les commerces et les entreprises de services
- A veiller au bon fonctionnement de la Charte et à la faire respecter
- A mentionner le nom des entreprises adhérentes à la Charte dans les documents d'information
- A prendre des mesures d'encouragement pour l'application de la Charte : remise d'un logo

ARTICLE 3 – SUIVI DE LA CHARTE

En vue de poursuivre les échanges entre les différents signataires de cette Charte et à veiller à sa bonne application, un suivi sera assuré par les membres de la commission économique.

ARTICLE 4 – MODALITES D'ADHESION

Les commerçants et les chefs d'entreprises de services, adhèrent librement à l'ensemble des engagements énoncés dans la présente charte. Ils transmettent le document signé (l'intégralité du texte de la présente charte) au Service Economique de la Mairie, un logo leur sera remis pour leurs supports de communication.

ARTICLE 5 – RENOUVELLEMENT, SUSPENSION D'ADHESION

Sans avis contraire de la commission économique de la Ville, l'adhésion à la présente Charte sera reconduite par tacite reconduction.

Dans le cas de manquements manifestes aux engagements de la présente Charte, le service économique se réserve le droit, après avoir avisé le représentant légal, de suspendre l'adhésion à la Charte et de retirer l'utilisation du logo



ARTICLE 6 – VALIDITE DE LA CHARTE

La Charte est établie pour une durée indéterminée. Toute modification de la présente Charte devra être acceptée par les représentants du Service Economique.

Ce dernier pourra intégrer de plein droit de nouvelles adhésions.

Chaque signataire de la Charte peut résilier son adhésion sur simple demande écrite auprès du Service Economique.

Fait à Langon, en double exemplaire, le

La Ville de LANGON

NOM COMMERCIAL DE L'ENTREPRISE

Représentée par :

Représentée par :

NOM :

NOM :

SIGNATURE

SIGNATURE