

Cédric 20

NORMES

UN LABEL DE SERVICE POUR LES COMMERÇANTS

Les commerçants spécialisés et organisés en réseaux (franchise, concession, groupement, coopérative et partenariat...) ont maintenant la possibilité de se faire certifier sur la base de la qualité de leurs prestations clients. Global Qualité Service (GQS) qui vient d'être créé à l'initiative de M^e Olivier Gast, avocat spécialiste de la franchise et, notamment, de la FFF (Fédération Française de la Franchise), a pour objectif de signaler au consommateur le souci que porte le commerçant à son égard, en termes d'accueil, d'hygiène, d'aménagement de magasin, de délais et de respect des normes fixées par l'entreprise-mère ou

Aujourd'hui,
la différence se fait
sur le service...



GQS
Global Quality Service
LES SPECIALISTES DU LABEL DE SERVICES

GQS, Global Qualité Service veut garantir la qualité des services offerts par les commerçants-détaillants aux consommateurs. Une nouvelle norme qui ne certifie pas le produit, mais plus précisément la prestation elle-même.

la fédération concernée. La certification s'effectuera par l'intermédiaire des franchiseurs ou des organisations professionnelles.

Elle sera délivrée par un comité de certification indépendant composé aujourd'hui d'une vingtaine de membres.

Global Qualité Service propose la mise en place d'une démarche globale : étude de faisabilité, élaboration du référentiel, création de l'organisation qualité, délivrance de la certification et communication dans les médias professionnels.

La Fédération Nationale des Parfumeurs Détaillants a déjà adhéré au projet, ainsi qu'une organisation professionnelle de transporteurs routiers. ■