



Enchanter la relation client : retours d'expériences

Mots-clés :

[Ain](#), [Commerçants](#), [Commerce](#), [Relation client](#), [Soirée Commerce](#)

-
-
- |
-

Devenue le rendez-vous économique du commerce de proximité, la Soirée Commerce rassemble, à chaque nouvelle édition, plus de 200 personnes autour de deux temps forts : une table ronde et la remise de prix du [Challenge des unions commerciales](#).

Cette année, cet événement était soutenu par le Groupe La Poste. Les bureaux de Poste sont un élément à part entière de l'attractivité de nos villes et villages. L'Ain est le premier département de France pour le nombre de "**Relais Poste**" (points de services de la Poste dans des commerces).

Pour Jean-Marc Bailly, Président de la CCI de l'Ain, *"le commerce constitue un ciment puissant de l'aménagement du territoire au quotidien et au plus près de la population. La Chambre trouve toute sa place, en apportant son expertise et sa neutralité pour que le maillage harmonieux perdure"*.

(Re)écoutez **les retours d'expériences de la table ronde** de la 21e Soirée Commerce (Lundi 22 mai 2017, Péronnas).

"Enchanter la relation client ! Les services qui font la différence"

L'organisation d'une table ronde illustre la volonté des Unions commerciales (UC), de la CCI de l'Ain et des collectivités de travailler ensemble.

A travers leurs retours d'expériences, les commerçants, UC et collectivités locales de Bourg-en-Bresse, Saint-Laurent-sur-Saône, Bellegarde-sur-Valsérine, Ambérieu-en-Bugey, Belley, Ceyzériat, Attignat et Miribel ont développé l'importance de **s'appuyer sur des bases solides, afin de se différencier et innover...** pour au final "gagner ensemble".

Animé par François Belay, ce temps d'échanges vise à valoriser le meilleur des actions collectives de

promotion du commerce de proximité. La Soirée Commerce est le rendez-vous de tous ceux qui œuvrent ensemble pour le développement du commerce et des lieux de vie commune dans les villes et villages de l'Ain. La Chambre s'est attachée à intensifier le dialogue avec les commerces via leurs UC et les collectivités locales.

S'appuyer sur des bases solides

1. Savoir-faire et qualité des produits avec [Fabien Picard](#) - Le Fromager à Bourg-en-Bresse depuis 2013
2. Accueil & services clients par [David Angonin](#) - Coccimarket à Saint-Laurent-sur-Saône et "Relais Poste" depuis 2016

Se différencier et Innover

1. Actions commerciales "hors les murs" par [Jérémy Giorgi](#) - Sushis à Bellegarde-sur-Valsérine et nouveau Vice-président de l'UCOB
2. E-fidélisation avec [Sandrine Dupin](#) - Diet Plus à Ambérieu-en-Bugey depuis 2014 et suit le programme "Atouts Numériques" de la CCI de l'Ain
3. Campagne de notoriété de l'UC Belleysanne présentée par [Loïc Kata](#) - LK Communication à Belley et Vice-président de l'UCAB

Gagner ensemble

1. Projet cœur de village présenté par [Walter Martin](#), Maire d'Attignat
2. Une politique commerce intercommunale vue par [Pascal Protière](#), Président de la Communauté de communes Miribel et du Plateau (CCMP)



© Stéphane Laurencin

[Retour aux témoignages](https://www.ain.cci.fr/temoignages/enchanter-la-relation-client-retours-dexperiences)

URL source: <https://www.ain.cci.fr/temoignages/enchanter-la-relation-client-retours-dexperiences>