

Remise des « diplômes qualité »

La CCI accompagne les entreprises engagées dans l'amélioration de la qualité par la réalisation de fiches actions, l'organisation d'ateliers thématiques et des interventions en entreprise.

La démarche de la CCI évalue la satisfaction clientèle à partir d'audits qualité réalisés sous la forme de visite mystère par un cabinet consultant spécialisé.

Les audits sont effectués à partir du référentiel de certification de services pour l'hôtellerie et pour la restauration d'une grille de contrôle validée au niveau régional et respectant les engagements nationaux Qualité Tourisme.

La démarche qualité de la CCI de Meurthe-et-Moselle est soutenue par le Secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme et des Services et du Conseil Régional de Lorraine.

Dernièrement, trois restaurants et trois hôtels du département engagés dans la démarche qualité de la CCI de Meurthe-et-Moselle se sont vus décerner par Nicole Girard, membre du bureau de la CCI, Jean-Marie François, délégué régional au tourisme, Anne Texier, directrice du tourisme à la Région Lorraine et Ber-



Hôteliers et restaurateurs engagés dans la démarche qualité.

nard Collaudin du cabinet Adonéo, les diplômes qualité 2008 devant un parterre de professionnels du secteur et des partenaires de la CCI.

Les lauréats ont obtenu les meilleurs audits dans les catégories hôtellerie-restauration. Les diplômes Qualité récompensent les efforts fournis par les chefs d'entreprise et leurs équipes

pour améliorer leurs services à la clientèle.

Les lauréats

Catégorie hôtellerie : 1^{er} Nadia Savonnière Maison Carrée à Méréville, 2^e Jean-Sébastien Mengin Cottage Hotel à Vandœuvre-les-Nancy, 3^e Gérard Gatinois Best Western Crystal à Nancy
Catégorie restauration : 1^{er} Martine et Christian Kern

Restaurant Le Wagon du Pré Fleuri à Magnières, 2^e Jean-Sébastien Mengin Restaurant les Pissenlits à Nancy, 3^e Luc Meyer Auberge des Quatre Vents à Laxou.

Lors des 36 audits réalisés d'octobre 2007 à juin 2008, le taux moyen de satisfaction clientèle hôtellerie et restauration est de 92 %.

De notre correspondant local Alain VALETTE