



PROFESSIONNELS
du **TOURISME**,
valorisez vos
actions



ÉVALUATION, INSPECTION ET CERTIFICATION

Conquérir une nouvelle clientèle, optimiser la qualité de vos services, améliorer la visibilité de votre entreprise, préserver la rentabilité financière ou encore s'inscrire dans une démarche de développement durable, AFNOR Certification vous accompagne dans vos initiatives et vous permet d'afficher vos différences.

Bénéficiez d'un référencement officiel

En répondant aux cahiers des charges de l'Etat, vous êtes référencé dans une base officielle et augmentez votre visibilité.



Classement hôtelier

Contrôle de la conformité de l'établissement aux différents critères de la grille d'évaluation en vue de l'attribution de 1 à 5 étoiles.

Titre de Maître restaurateur

Évaluation portant sur la qualification professionnelle, le savoir-faire et les bonnes pratiques pour distinguer les professionnels de la gastronomie des autres restaurateurs.

BÉNÉFICES :

visibilité renforcée,
reconnaissance
de l'Etat

Améliorez la satisfaction client

Progresser dans le service au client grâce à la certification de service :

HOTELcert : certification des services hôteliers passant au crible le parcours client selon les critères du référentiel : sourire, disponibilité, tranquillité, qualité de l'ensemble des services annexes proposés par l'hôtel... HOTELcert est reconnue par le plan Qualité Tourisme.



NF Service : certification des services destinée aux **organiseurs de séjours linguistiques**, les **plaisanciers / professionnels du nautisme**, ou les **offices de tourisme** visant à garantir une prestation de qualité.

Optimisez l'organisation de votre organisation :



ISO 9001/Qualité : certification de la démarche de management de la qualité visant à optimiser le fonctionnement de l'organisme, par l'amélioration continue et une organisation centrée sur la satisfaction client.

BÉNÉFICES :

rentabilité financière,
écoute client,
maîtrise des coûts,
performance,
amélioration continue,
fidélisation client



Contribuez à la «tendance verte » : limitez votre empreinte environnementale et affichez votre responsabilité sociétale



Ecolabel européen : certification qui garantit la performance environnementale des services des **campings** et des **hébergements touristiques** (hôtels, motels, gîtes, chambres d'hôtes, refuges de montagne, résidences de tourisme...) les plus respectueux de l'environnement.



Vers un tourisme responsable : certification des services des tours-opérateurs qui s'engagent à respecter le développement des populations locales, à agir en faveur des éco-systèmes locaux, sur un management solidaire et équitable dans l'entreprise.



Label EarthCheck : certification des activités touristiques selon un cahier des charges rigoureux : politique développement durable, gestion des déchets, préservation des ressources, gestion de l'usage de pesticides/produits d'entretien/hygiène, engagement auprès des communautés locales.



ISO 14001 /Environnement : certification de la démarche environnementale de l'établissement visant à maîtriser l'impact de son activité sur l'environnement : gestion des déchets, économie de l'eau, prévention des pollutions...

Accédez à la certification ISO 14001 à votre rythme, grâce à la solution AFAQ 14001 par étapes.



Evaluation AFAQ 26000 : évaluation du degré d'intégration des principes de développement durable au sein de l'entreprise, selon la norme ISO 26000 responsabilité sociétale.

BÉNÉFICES :

image « responsable »,
confiance des partenaires,
fidélisation
et conquête clients

Premier organisme certificateur en France, AFNOR Certification accompagne depuis plus de 10 ans les professionnels du tourisme dans leur démarche qualité : certification ISO 9001, référentiel HOTELcert, Ecolabel européen... Plus d'un millier nous font confiance.

Vous pouvez activer une à une les solutions proposées ou décider de les mutualiser.

Choisir AFNOR Certification c'est profiter d'un affichage visible et durable. Démarque vous grâce aux marques reconnues des professionnels comme du grand public.



Ils ont dit :



Dans notre établissement, 60 à 70 % des salariés sont renouvelés chaque année. La certification constitue le bon support pour les former en donnant des bases solides et identiques à chacun en début de saison, et les arme pour la suite de leur parcours professionnel.

La certification ISO 14001 représente un véritable projet d'équipe très structurant. Nous pratiquons désormais le tri sélectif pour tous les déchets et nous avons revu nos méthodes de stockage de produits dangereux.

La certification de service a permis d'augmenter notre chiffre d'affaires tout en renouvelant et en rajeunissant notre clientèle. C'est une remise en question perpétuelle qui maintient l'attention à chaque détail.

HOTELcert remet à plat une somme de détails et constitue un cadre solide pour l'organisation. Elle sécurise notre qualité de service auprès de la clientèle dès l'étape de la réservation. Elle nous a aidé à passer le cap du nouveau classement hôtelier.

L'Ecolabel européen est un outil formidable pour conduire une équipe. Grâce à cette démarche, je suis plus visible sur Internet et mes actions génèrent de la convivialité avec ma clientèle habituelle, qui prend conscience des enjeux de l'éco-citoyenneté.



Nos conseillers sont à votre écoute au

01 41 62 80 11

www.boutique-certification.afnor.org

