

La certification Afnor est un engagement de service voyages d'affaires permettant de proposer un référentiel tourné vers la qualité de service. Une garantie attendue par les clients aujourd'hui.

Certification AFNOR

Qualité

En 2011, le réseau Selectour Afat a entrepris avec l'Afnor une démarche de certification « qualité de service ». Le projet a abouti sur la création du 1^{er} référentiel qualité de services, une grande première dans le monde des réseaux d'agences de voyage d'affaires.

Certifions la qualité de nos services ...auprès de vous, clients. La certification est une garantie de fiabilité délivrée par un organisme indépendant, sans parti-pris, Afnor Certification.

Nous avons défini des engagements clairs et parfois, prétentieux, pour nous investir dans une relation de confiance durable avec nos clients sociétés.

Présentation Certification AFNOR

- 6 engagements « chapeaux » et 27 engagements

- 1** Vos conseillers vendeurs sont réactifs et disponibles pour traiter vos demandes.
- 2** Vos conseillers vendeurs sont proches de vous.
- 3** Votre agence s'engage dans une relation de confiance.
- 4** Votre agence facilite vos déplacements.
- 5** Votre agence est à votre écoute.
- 6** Votre agence fait partie d'un réseau performant.

afnor
CERTIFICATION



Quels avantages pour nos clients ?

Avec AFNOR Certification, notre agence doit respecter 27 engagements, qui ont tous l'objectif d'apporter satisfaction à nos clients :

- ✓ Un service toute la journée, sans interruption.
- ✓ Traiter toute demande par mail dans les meilleurs délais en fonction de son urgence et de sa complexité.
- ✓ Proposer à minima deux choix, pour toute demande aérienne de déplacement national ou européen, et proposer à minima trois choix pour toute demande de déplacement intercontinental.
- ✓ Répondre à tout appel téléphonique en 20 secondes.
- ✓ Organiser les déplacements professionnels de A à Z (Formalités santé et police, location de voiture, hôtels, visa, service 24/24) ...

En interne cela implique un suivi précis des missions commerciales avec notamment une enquête de satisfaction minimum par an. Un audit annuel interne et externe sont réalisés afin de vérifier la bonne pratique et la conformité au référentiel d'engagement de service.

Nos Plus

- ✓ Des engagements à toutes les étapes de la relation avec nos clients affaires.
- ✓ La garantie d'un service de qualité

