

## Garantire la qualità dei servizi alberghieri

Da un paese all'altro la qualità dei servizi del settore alberghiero può rivelarsi poco omogenea : a causa dell'inesistenza di norme internazionali e di criteri inadatti di classificazione. Il sistema di classificazione in base alle stelle varia da un paese ad un altro e prende in considerazione solo il livello delle attrezzature alberghiere. Questo può diventare pregiudizievole per i paesi dove il turismo rappresenta un importante fattore strategico ed economico. Il marchio HOTELCert International vi permette di disporre di una certificazione riconosciuta dall'insieme dell'industria turistica e alberghiera.

### HOTELcert International : un innovativo sistema di classificazione riconosciuto dagli esperti del settore turistico

La certificazione HOTELcert International è riconosciuta dall'insieme degli esperti dell'industria turistica (Tour Operator, agenzie di viaggi, uffici di turismo, ...) come un processo credibile e rigoroso, che garantisce che gli alberghi certificati e il loro personale tengano conto della soddisfazione del cliente e che siano essi stessi totalmente implicati in un programma permanente di miglioramento.

La certificazione, che ha una validità di 3 anni, si basa sulla qualità dei servizi per l'industria alberghiera ed è strutturato attorno al soggiorno del cliente.

I SERVIZI VALUTATI	7 IMPEGNI PER IL SERVIZIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>L'accoglienza</b> (telefono, mail e reception)</li> <li>• <b>La reception e i luoghi comuni</b></li> <li>• <b>I dintorni dell'hotel</b></li> <li>• <b>La camera e il bagno</b></li> <li>• <b>La prima colazione</b></li> <li>• <b>I servizi aggiuntivi</b> : il servizio in camera, il ristorante, il bar, la sala riunioni, le attività ricreative, (attrezzature sportive, palestra, la piscine, l'area giochi per i bambini, ecc. )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sorriso del personale</b>, uno staff accogliente</li> <li>• <b>Disponibilità del personale</b>, uno staff a disposizione del cliente,</li> <li>• <b>La qualità del riposo</b>, per un buon riposo,</li> <li>• <b>Pulizia</b> dell'hotel e delle camere,</li> <li>• <b>Un ambiente tranquillo</b>, per assicurare la tranquillità dei clienti,</li> <li>• <b>Informazioni Turistiche &amp; pratiche</b>, a disposizione dei clienti,</li> <li>• <b>Una qualità controllata</b>, per garantire la continuità nella qualità delle prestazioni dei servizi.</li> </ul>

La **valutazione** è realizzata da uno specialista del settore turistico e/o da un attento conoscitore di grande esperienza di alberghi di diverse categorie, formato e certificato da AFNOR Certification. Nel corso di una **visita in incognito** il valutatore, con il ruolo di semplice cliente, verifica che gli impegni assunti dal gestore dell'hotel siano rispettati o meno.

Il Comitato di Certificazione esaminerà il rapporto di valutazione e dopo il parere favorevole, la certificazione verrà rilasciata per un periodo di 3 anni, con la necessità di effettuare 1 verifica di sorveglianza, sempre tramite una visita in incognito.

**HOTELcert International : una certificazione per 3 categorie di hotel...**



**HOTELcert International : il processo di certificazione**

AFNOR Certification		Hôtelier
Proponiamo le condizioni di certificazione e di valutazione (condizioni tecniche e finanziarie, lettera di impegno)	Richiesta di certificazione	Dopo l'accettazione della nostra proposta, sarete Voi che sceglierete la data di partenza del Vostro processo di certificazione.
Vi inviamo la guida di valutazione alberghiera	Inizio della certificazione	Rispetto degli impegni presi. Informativa al personale almeno 2 mesi prima dell'inizio del processo di certificazione.
Pianifichiamo, prepariamo e realizziamo la valutazione.	Valutazione	Potrete migliorare grazie alla valutazione fatta da AFNOR Certification, che vi permetterà di conoscere i punti di forza e i possibili punti di miglioramento del vostro hotel.
Un Comitato di Certificazione prende la decisione e rilasciamo la certificazione.	Decisione di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottenete un certificato valido per 3 anni.</li> <li>• Ricevete il rapporto di valutazione di AFNOR Certification.</li> <li>• Il Vostro albergo viene inserito nel nostro sito web: <a href="http://www.hotelcert.com">www.hotelcert.com</a></li> <li>• Approfitterete dei nostri strumenti di promozione e della nostra rete di comunicazione per dare più valore alla vostra certificazione.</li> </ul>
Pianifichiamo, prepariamo e conduciamo la visita di sorveglianza	Audit di sorveglianza fra il 17 <sup>esimo</sup> & 19 <sup>esimo</sup> mese	La certificazione viene mantenuta a seconda della decisione del Comitato di Certificazione
Proponiamo una visita di rinnovo	Rinnovo della certificazione	Riottenete un nuovo certificate valido 3 anni.

Per ulteriori informazioni : [www.hotelcert.com](http://www.hotelcert.com) o [italy@afnor.org](mailto:italy@afnor.org)

**AFNOR INTERNATIONAL ITALIA S.r.l.**

Via Ghisallo, 9 - 20052 MONZA (MI) - Tel. 039 / 325 225 - Fax 039 / 23 12 081