

Garantarea calității serviciilor hoteliere

Profesioniștii din industria hotelieră se confruntă adesea cu discrepante în ceea ce privește calitatea serviciilor, din cauza unor sisteme de clasificare necorespunzătoare, având în vedere inexistența standardelor internaționale în acest domeniu. Sistemul de clasificare prin stele variază de la o țară la alta, acesta luând în considerare doar nivelul echipamentelor din hotel. Acest lucru poate aduce prejudicii unor țări, care sunt foarte sus clasate în topul destinațiilor turistice și unde turismul este un factor economic strategic.

HOTELcert Internațional

- Un sistem inovativ de clasificare pentru hoteluri, asigurând recunoașterea profesională a experților din industria turistică (tur operatori, agenții de voiaj, birouri de turism, etc)

HOTELcert Internațional este recunoscut ca fiind un proces credibil și riguros, care garantează că hotelurile certificate și personalul acestora țin seama de cerințele clientului și se implică total într-un program de îmbunătățire continuă. Certificarea, care are o valabilitate de 3 ani, se bazează pe calitatea serviciilor pentru industria hotelieră și este structurată în jurul sejurului clientului.

ZONE VERIFICATE	7 ANGAJAMENTE
- Întâmpinarea (telefonică, mail și la recepție)	- ZĂMBETUL: personalul este primitor
- Recepția și zonele publice	- AMABILITATEA: personalul este amabil
- Împrejurimile hotelului	- CALITATEA AȘTERNUTURILOR, pentru o noapte liniștită
- Camerele și băile	- CURĂȚENIA hotelului și a camerelor
- Micul dejun	- CLIMATUL LINIȘTIT, pentru a asigura confortul clienților
- Servicii opționale: room service, restaurant, bar, sală de conferințe, activități de relaxare (echipament sportiv, sală de gimnastică, piscină, loc de joacă pentru copii)	- INFORMAȚIILE TURISTICE ȘI PRACTICE pentru clienți - CALITATEA monitorizată, pentru a asigura continuitatea acesteia

Evaluarea este condusă de un evaluator AFNOR Certification calificat și instruit, care are o experiență bogată în domeniul hotelier de diferite categorii sau în industria turismului. În urma unei vizite neașteptate, evaluatorul va avea rolul unui client și va examina dacă angajamentele directorului hotelului în funcție de "dorințele clientului" sunt, sau nu sunt respectate. Un comitet

HOTELcert Internațional

de certificare va examina raportul de evaluare. După un aviz favorabil, certificarea este obținută pentru o perioadă de 3 ani. Perioadă în care este obligatoriu un audit de supraveghere, întotdeauna efectuat printr-o vizită neașteptată.

HOTELcert Internațional: O certificare pentru 3 categorii de hoteluri...



HOTELcert Internațional: Procesul de certificare.

AFNOR Certification		Directorul hotelului
Noi propunem condițiile de certificare și de evaluare specifice (tehnice și financiare, scrisoare de angajament)	Cerere de certificare	Dumneavoastră sunteți cel care alege data de începere a procesului de certificare
Noi vă trimitem ghidul de evaluare	Stabilirea pașilor procesului de evaluare	Respectarea angajamentelor și informarea personalului cu minim 2 luni înainte de începerea procesului de certificare.
Noi planificăm, pregătim și desfășurăm evaluarea	Evaluarea	Dumneavoastră progresați datorită evaluatorului AFNOR Certification, care subliniază punctele forte și eventualele domenii de îmbunătățire specifice hotelului dumneavoastră.
Un comitet de certificare ia decizia de atribuire a certificării și noi vă înmănăm certificatul.	Decizia certificării	<ul style="list-style-type: none"> - Vă obțineți certificatul cu valabilitatea pentru 3 ani. - Primiți raportul de evaluare de la AFNOR Certification. - Hotelul dumneavoastră este trecut în lista hotelurilor evaluate de pe site-ul: www.hotelcert.com - Beneficiați de instrumentele noastre de promovare și de rețeaua noastră de comunicare
Noi planificăm, pregătim și desfășurăm supravegherea evaluării	Supravegherea evaluării între 17 și 19 luni	Mentținerea certificării dumneavoastră depinde de Comitetul de Certificare
Noi vă propunem o reevaluare	Reevaluarea certificării dumneavoastră	Vă obțineți un nou certificat valabil 3 ani

Pentru mai multe informații: www.hotelcert.com - info-international@afnor.org
sau romania@afnor.org