

Extrait du CCI des Vosges

<http://www.vosges.cci.fr/hotelcert-r-l-hotellerie-en-toute>

# HOTELcert ®, l'hôtellerie en toute confiance

- Se développer - Démarches qualité -



Date de mise en ligne : lundi 25 mai 2009

## **Description :**

Hôtellerie

---

CCI des Vosges

---

**Hôtel cert s'adresse aux professionnels de l'hôtellerie souhaitant garantir à leur clientèle un service de qualité. L'engagement et la certification HOTELcert® sont de véritables outils de management pour conduire une démarche de progrès avec l'ensemble de votre personnel.**

La CCI des Vosges s'est engagée à accompagner les hôteliers dans la mise en place du label HOTELcert. Pour ce faire elle mobilise des soutiens financiers, elle vous informe, sensibilise votre personnel et propose des audits de pré-contrôle.

## Les avantages d'HOTELcert

C'est une démarche d'excellence, avec HOTELcert vous :

- valorisez vos prestations hôtelières,
- êtes accompagnés vers un processus d'amélioration réelle,
- bénéficiez de véritables outils de promotion et de communication.

## Les grandes étapes de la démarche

Vous déposez individuellement une demande de certification auprès de la CCI des Vosges qui vous accompagne dans la réalisation d'une étude de recevabilité.

Une fois contactée, l'Afaq conclut un contrat de certification avec votre établissement hôtelier.

L'hôtel fait l'objet d'une évaluation et reçoit la visite d'un client mystère.

Une fois évalué, votre établissement reçoit, après avis favorable des experts, un certificat valable pour une durée de 3 ans.

Il fait ensuite l'objet d'une évaluation de suivi entre le 17<sup>ème</sup> et le 19<sup>ème</sup> mois, à compter de la date de l'évaluation initiale.

## Déroulement des évaluations

Les évaluations ont pour objectif de vérifier le respect de vos engagements et d'apprécier la fiabilité des dispositions d'organisation et de suivi de la qualité des services hôteliers. Elles se déroulent de la façon suivante :

- Une nuitée sur place de l'évaluateur en tant que "Client Mystère",
- Évaluation des dispositions d'organisation de suivi et de pilotage par :
  - interview du responsable et de ses collaborateurs
  - observations visuelles,
  - consultation de documents.
- Synthèse des résultats de l'évaluation et formalisation du rapport .

La restitution est immédiate. Les éventuels écarts constatés sont validés auprès du responsable de l'hôtel ou de son suppléant.

## Coût de la certification

Les tarifs sont fonction du classement de l'établissement et du nombre de chambres. La CCI des Vosges ayant obtenu des accords, une partie de ce coût peut-être pris en charge.