

# L'assurance d'une qualité de service

pour des hôtels et hôtels-restaurants  
de 0 à 4 étoiles luxe



La certification HOTELcert® à travers ses 600 points de contrôle porte sur les services liés à l'accueil des clients, à l'information à destination des clients, au séjour en chambre, au petit déjeuner en chambre ou en salle, à la restauration, ainsi qu'aux services offerts.

## Les sept engagements de service :

- ★ la propreté des lieux
- ★ une bonne literie
- ★ le sourire du personnel
- ★ la disponibilité du personnel
- ★ la tranquillité des lieux
- ★ les informations délivrées aux clients (pratiques et touristiques)
- ★ la qualité contrôlée



**HOTELcert®** est une certification de services concernant toute la France, et les DOM, élaborée notamment par l'Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie, l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie et la Direction du Tourisme.

**Elle est reconnue par l'ensemble de la profession hôtelière et touristique, ainsi que les tours-opérateurs et agences de voyages.**

**Elle garantit que les établissements dont les engagements de services sont certifiés prennent en compte la satisfaction du client et s'impliquent totalement dans une démarche d'amélioration continue.**

**HOTELcert®** est reconnue par la marque « Qualité Tourisme », dans le cadre du Plan Qualité France, initié par Léon Bertrand, Ministre Délégué au Tourisme.

**HOTELcert®** est délivrée par AFAQ AFNOR Certification : un évaluateur qualifié endosse le rôle du client mystère lors d'une visite inopinée, et examine le respect des engagements pris par l'hôtelier selon le parcours client.

**Plus de 250 établissements en France, dans près de 20 régions, sont aujourd'hui certifiés HOTELcert®**

**Retrouvez la liste des établissements certifiés sur  
[www.hotelcert.org](http://www.hotelcert.org)**