

Pourquoi une marque NF Service ?

"SERVICE PRESTATAIRE D'ACCUEIL"

L'accueil au sein d'une société et l'organisation d'un événement constituent souvent les premiers contacts entre une entreprise et ses clients ou partenaires.

Et parce que la première impression est souvent la plus importante, les entreprises ressentent de plus en plus le besoin de confier leurs prestations d'accueil sur site et d'événementiel à des spécialistes : les sociétés prestataires d'accueil.

La marque NF Service Prestataire d'Accueil a été créée en 2004 à l'initiative du SNPA (Syndicat National des Prestataires d'Accueil) pour garantir un niveau de qualité constant des prestations. Les prestataires certifiés NF Service s'engagent à apporter un conseil personnalisé et entretiennent une relation de confiance avec leurs clients.

Sérieux, rigueur, savoir-faire, réactivité... sont les qualités des collaborateurs des entreprises certifiées NF Service Prestataire d'Accueil.



Les caractéristiques de la certification NF Service Prestataire d'Accueil sont basées sur la norme NF X 50-575.

Qu'est-ce que la marque NF Service ?



La marque NF Service est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

Elle répond aux attentes des consommateurs ou des professionnels et garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni. Elle certifie des services de toute nature, destinés au grand public comme aux professionnels. Elle distingue les meilleurs services.

Signe de reconnaissance et gage de confiance, la marque NF Service rassure les consommateurs ou les professionnels dans leur choix.

La marque NF Service est délivrée par AFNOR Certification.

www.marque-nf.com

NF est une marque du Groupe AFNOR

11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00
Fax +33 (0)1 49 17 90 00
www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

NF SERVICE

Prestataires d'accueil



ET LE MONDE EST PLUS SÛR.

Les garanties



Les engagements qui font la différence

formations
conseil régularité
adéquation

La transparence des relations client - prestataire

L'intégrité du prestataire

par l'engagement de sa direction, le respect de la confidentialité des informations client et de la réglementation.



Le professionnalisme du prestataire,

par l'application de principes déontologiques.

La conformité des prestations aux engagements

définis dans la norme NF X 50-575.

- **Identification** des besoins et compréhension des attentes.
- **Conseil** personnalisé.
- **Offre commerciale** complète et détaillée.
- **Validation** de l'expression des besoins.
- **Signature** d'un document contractuel.
- **Formations** comportementale et technique des équipes aux métiers de l'accueil.

- **Adaptation** de la formation au contexte et aux exigences.
- **Continuité** du service.
- **Respect** des procédures de l'entreprise.
- **Adéquation** entre la prestation et l'image de marque de l'entreprise.
- **Régularité** du contrôle de la prestation
- **Évaluation** de la satisfaction de l'entreprise.



Les contrôles réguliers

AFNOR Certification effectue des contrôles réguliers :

Réalisation d'un **audit** pour vérifier la qualité de la prestation et les moyens mis en œuvre afin de fournir le service attendu.

Réalisation d'un **audit allégé (tous les deux ans)** portant sur le suivi des indicateurs de performance, des réclamations et de la satisfaction des clients, et la mise en œuvre du plan d'actions correctives, pour vérifier que le service fourni correspond toujours à la qualité attendue.

Si le service n'est plus conforme aux caractéristiques fixées, AFNOR Certification retire la certification NF Service.



"SERVICE PRESTATAIRE D'ACCUEIL"