

Les 20 engagements Qualicongrès



Qualicongrès est un label Qualité créé par l'association France Congrès et certifié par l'AFAQ, permettant de garantir des prestations de qualité aux clients des centres de congrès par le respect de 20 engagements :

Avant la manifestation :

1. Répondre sous un jour à une demande de disponibilité des dates
2. Fournir un mémento clients
3. Référencer et évaluer nos prestataires
4. Proposer une liste de traiteurs
5. Fournir une documentation sur les hôtels
6. Adresser un devis conforme aux demandes du client en termes de contenu et de délai
7. Fournir un devis détaillé
8. Re mettre une documentation technique
9. Proposer un dossier "destination" au client
10. Fournir des informations sur les modalités de parking

Pendant la manifestation :

11. Assurer une bonne coordination entre le personnel et l'organisateur
12. Désigner un correspondant privilégié pour répondre au client à tout moment
13. Faire le point avec le client en début de manifestation
14. Définir et maintenir en permanence la compétence requise pour le personnel technique
15. Intervenir en moins de 10mn en cas de panne des équipements
16. Informer systématiquement le client du coût des prestations complémentaires
17. Facturer les prestations selon les engagements contractuels

Après la manifestation :

18. Assurer le débriefing en fin de manifestation
19. Mesurer la satisfaction des clients
20. Répondre aux réclamations sous 5 jours.

Pour tout renseignement complémentaire :

Cité des Congrès de Nantes
Direction Commerciale
Tél : 02 51 88 20 56 Fax : 02 51 88 20 20
Mail : commercial@congres-nantes.fr
www.congres-nantes.fr