

Pourquoi une marque NF Service ?

"ORGANISATEURS DE SÉJOURS OU STAGES
LINGUISTIQUES"

De nombreux parents envisagent des séjours linguistiques pour leurs enfants afin de leur permettre d'élargir leurs horizons culturels et de progresser dans la langue étudiée. Les offres étant de plus en plus diversifiées, les formules de plus en plus variées, comment choisir un séjour pour son enfant en toute confiance ?

Depuis 2000, différents professionnels des séjours linguistiques ont développé, aux côtés d'AFNOR Certification, une marque NF Service qui certifie le savoir faire et la qualité des prestations.

La marque NF Service "Organisateurs de séjours ou stages linguistiques" garantit le sérieux et le professionnalisme de l'organisateur du séjour de vos enfants par des contrôles réguliers des prestations délivrées.



Les caractéristiques de la certification NF Service
"ORGANISATEURS DE SÉJOURS OU STAGES LINGUISTIQUES"
sont basées sur la norme NF EN 14804 de 2005
"Organisateurs de séjours ou stages linguistiques".

Qu'est-ce que la marque NF Service ?



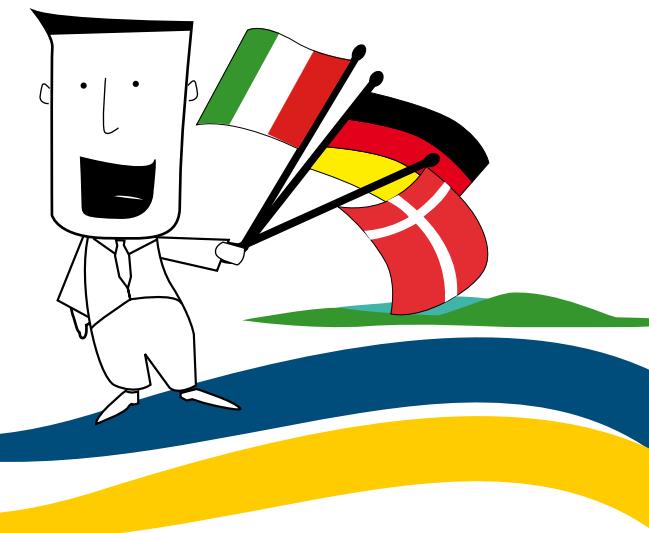
La marque NF Service est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

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.

Séjours, stages linguistiques



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



ET LE MONDE EST PLUS SÛR.

Les garanties

Une information claire et fiable

sur les séjours proposés.

Un hébergement de qualité

Des prestations pédagogiques adaptées

Un encadrement efficace des activités

La prise en compte de la satisfaction des parents et de l'enfant



"ORGANISATEURS DE SÉJOURS OU STAGES LINGUISTIQUES"



Les engagements qui font la différence

mesure
catalogue
sélection
qualité

Le catalogue

Les parents disposent d'un catalogue complet détaillant toutes les prestations et activités dont bénéficiera leur enfant. Ces informations comprennent les loisirs, l'assistance et tout service étroitement lié.

La sélection de l'hébergement

Que ce soit en résidence ou en famille d'accueil, le confort de l'enfant est garanti. Les familles d'accueil sont choisies pour encourager l'enfant à parler la langue et le font participer à la vie de famille.

La qualité de l'enseignement

L'enfant reçoit un enseignement adapté à son niveau, évalué en début de séjour, par des professeurs qualifiés. Si des activités de loisirs sont prévues, du personnel d'encadrement veille au bon déroulement de celles-ci.

La mesure de la satisfaction

L'enfant, tout comme les parents, peuvent évaluer la qualité de l'ensemble des prestations de l'organisateur. Toute remarque est prise en compte à travers des enquêtes de satisfaction.

Les contrôles réguliers



La certification NF Service "Organisateurs de séjours ou stages linguistiques" est accordée pour deux ans. AFNOR Certification vérifie tous les ans :

Le contenu des catalogues ou brochures dès leur parution.
Les questionnaires de satisfaction et la gestion des réclamations.

Les lieux de séjours (*inspection sur site*).

Les qualifications des professeurs ainsi que du personnel d'encadrement.

Le système qualité mis en place chez l'organisateur (*audit*).

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