



Un objectif : satisfaire la clientèle

L'engagement Qualité

Le Golf des Ajoncs d'Or s'est investi, depuis de nombreuses années, dans une politique d'amélioration de ses équipements afin de garantir à sa clientèle un niveau élevé de prestations.

Pour mesurer les effets de cette démarche Qualité, le golf s'engage en 2005 dans le processus de certification NF Service Golf délivrée par l'AFNOR.

Au travers d'une norme élaborée avec la Fédération Française de Golf, l'AFNOR (organisme indépendant leader en certification de produits et services) assure de façon impartiale, grâce à des contrôles réguliers :

- la qualité
- la sécurité
- la fiabilité
- et les performances du service

Mis en œuvre au Golf des Ajoncs d'Or, autour d'un projet collectif, cet outil de management a permis une optimisation des tâches et, également, une valorisation du travail des équipes. L'objectif à atteindre étant de satisfaire la clientèle et d'anticiper les attentes de celle-ci.

Exemple de procédure : Identification des dysfonctionnements

- mise en place de nombreux indicateurs de service (parcours, club-house, relations avec les partenaires,...).
- écoute clientèle au travers d'enquêtes de satisfaction (menées tout au long de l'année) et de réunions avec les golfeurs.
- L'analyse de ces points de contrôle permet, au quotidien, d'identifier les éventuels dysfonctionnements et mettre en œuvre des plans d'améliorations.

Exemples d'indicateurs de services :

- affichage et signalétique
- délai de réponse aux clients (courriers, mails, fax)
- propreté des locaux
- distributeur de balles
- possibilité de se restaurer à toute heure
- roule des greens
- hauteur de coupes et fréquence des tontes
- contrôle des conditions de jeu

Le seul golf NF Service en Bretagne

Fin mai 2008, après un contrôle documentaire et un audit sur le site, AFNOR CERTIFICATION juge que le service est conforme aux caractéristiques et aux niveaux de performance définis par la norme et attribue au Golf des Ajoncs d'Or le label NF Service Golf.



Un argument de qualité

Du point de vue du consommateur, la marque NF Service apporte une image de qualité, de sérieux et de professionnalisme.

Pour le golfeur itinérant, c'est la garantie de trouver au Golf des Ajoncs d'Or, un parcours, des infrastructures et un accueil répondant à des impératifs de qualité bien précis.

Nos partenaires touristiques (Tour-opérateurs, offices du tourisme, CDT, CRT, institutionnels...) sont également très sensibles à la reconnaissance d'un savoir-faire de qualité.

Pour le Golf des Ajoncs d'Or, soucieux d'afficher la qualité de ses prestations, la marque NF Service Golf est clairement un outil de différenciation.