

# NF Service Nautisme Négoce et Maintenance Location fluviale et maritime



## Les nouveaux besoins d'un secteur

Activité de loisirs en développement constant depuis les années 70, le nautisme est devenu, aujourd'hui, un **secteur économique majeur**.

La fréquentation des salons et des manifestations nautiques en témoignent, tout autant que **l'accroissement spectaculaires des chiffres d'affaires et des immatriculations** repérés dans cette « industrie ».

Au développement de cette passion correspond **un développement des attentes et des besoins du public**. Le niveau des exigences tend notamment à s'élever sur la **qualité du service**, comme sur la **qualité du conseil et de l'information** délivrée par les professionnels.

A l'achat comme à la location, l'effort financier consenti pour le plaisancier justifie un **professionnalisme** du service et une rigueur de l'information.

## L'engagement de toute une profession

A travers la Fédération des Industries Nautiques (FIN), les professionnels ont élaboré des certifications pour garantir aux utilisateurs **qualité, fiabilité et sérieux du service fourni**.

Depuis juillet 2005 les professionnels désireux d'afficher la qualité de leurs services, peuvent s'engager dans une démarche NF Service Nautisme.

## La marque NF Service Nautisme concerne les activités de :

- Négoce et Maintenance des bateaux de plaisance et matériels de navigation,
- Location fluviale et maritime.

### > Une démarche qui :

- professionnalise l'offre
- instaure la reconnaissance d'une qualité de service voulue par la profession.

## Des garanties fortes apportées au public

### Les marques NF Service Nautisme s'appliquent aux spécifications du service :

- conditions générales de vente
- devis
- contrats de vente, de location
- ordres de réparation
- constats de livraison
- bons de fin de travaux
- états des lieux à la prise en location

### à la mise en œuvre du service :

- informations préalables pour l'exécution du service et pour le service après vente



## Les caractéristiques certifiées

### > Pour les activités de négoce et de maintenance

#### La préparation à l'achat

- l'accueil commercial,
- information sur les différents produits (fiches techniques produits, brochures...),
- analyse de la demande client si besoin,
- essai de l'équipement ou une démonstration du produit,
- établissement d'un devis,
- un contrat,
- annonce des engagements en terme de délai...

#### La mise en œuvre de la prestation

- suivi de la commande,
- livraison de celle-ci (activité de Négoce),
- recours à un sous-traitant éventuel,
- mise à bord de la main d'œuvre et mise à disposition du matériel,
- formalités de bonne fin des travaux (activité de Maintenance)...

#### L'après-vente

- formalités de garanties,
- évaluation de la satisfaction client,
- gestion des réclamations.

### > Pour les activités de location fluviale et maritime

#### La préparation à la location

- accueil physique ou téléphonique,
- délais de réponses aux demandes d'informations,
- information à fournir au client (envoi de brochure, descriptif du bateau...),
- aide à l'expression du besoin du client,
- établissement du contrat,
- envoi des documents nécessaires à la prestation (bon de croisière),
- information sur les différentes assurances nécessaires...

### La mise en œuvre de la prestation

- accueil au moment de louer le bateau,
- embarquement et la mise en main (check-in des équipements,
- remise du livret technique,
- information de spécificités du pilotage dans le cas de la location fluviale...),
- conditions d'assistance technique,
- modalités lors du retour client (check-out des équipements, facture des consommables...).

#### L'après-vente

- évaluation de la satisfaction client,
- gestion des réclamations.

## Professionnels et plaisanciers : les bénéfices de la certification

### > Avec NF Service Nautisme, le professionnel du secteur :

- démontre la qualité de ses prestations,
- prouve la performance de son service,
- témoigne du respect de ses engagements,
- développe la confiance des utilisateurs.

### > Avec NF Service Nautisme, le plaisancier :

- apprécie la clarté de l'information et du service,
- s'engage en toute sécurité dans l'achat ou la location,
- construit une relation de confiance avec « son » professionnel.



116, avenue Aristide Briand - BP 40  
92224 Bagneux cedex - France  
Tél. : +33(0)1 46 11 37 00 - Fax : +33 (0)1 46 11 39 40

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) - [www.afaq.org](http://www.afaq.org)