

## THÈME 4 – LA DÉMARCHE QUALITÉ

### TD1 – La certification des services

*Vous êtes stagiaire au sein de « l'agence immobilière de la place des héros » à Arras. Le gérant a constaté que l'agence Guy Hoquet de Lens avait obtenu la certification de services Qualicert.*



**Il s'interroge sur l'opportunité d'obtenir une telle certification et vous demande de mener une étude en apportant des réponses à ses questions :**

1. Comment la loi définit la certification de service ?
2. Sur quoi repose la certification ?
3. Qu'est-ce qu'un référentiel ?
4. Comment met-on en place une certification de services ?
5. Qu'est-ce que la certification qualicert ?
6. Quel est l'intérêt d'un projet de certification pour une agence immobilière ?
7. Quels bénéfices va en retirer une agence immobilière ?
8. Quel organisme pourrait certifier notre agence ? Pourquoi ?
9. Comment cette certification se traduira-t-elle en termes d'outil de communication.
10. Selon vous, est-il opportun que « l'agence immobilière de la place des héros » soit certifié ?

