

CAPIFRANCE : Un engagement Qualité au quotidien

CAPIFRANCE, premier réseau de conseillers en immobilier vient d'obtenir pour la troisième année consécutive, le renouvellement de sa certification ISO 9001, dédiée au système de management de la qualité. Au cœur de cette norme : la satisfaction client.

« En se soumettant chaque année au contrôle d'un certificateur accrédité, SGS, le réseau CAPIFRANCE prouve qu'il accepte de se remettre en cause, d'évoluer et d'améliorer en permanence ses services » explique Redouane Abarkan, responsable qualité chez CAPIFRANCE.

L'amélioration continue au cœur de la stratégie de CAPIFRANCE

Valable 3 ans et délivré par SGS, le certificat ISO 9001 est en effet pour CAPIFRANCE, un gage de valeur ajoutée vis-à-vis de ses clients.

Ponctué chaque année par un audit de suivi qui détermine s'il y a, ou non, des points à améliorer, ce troisième renouvellement du certificat ISO 9001 prouve la capacité du réseau immobilier à s'engager au quotidien dans une démarche vertueuse : « Nos clients sont rassurés de savoir que nous avons mis en place un système qui tient la route, qui est surveillé, mesuré et en amélioration continue », reprend Redouane Abarkan.



Redouane ABARKAN,
responsable qualité CAPIFRANCE

Un renouvellement obtenu haut la main

« L'audit de renouvellement n'a constaté aucun écart à la norme et le bilan, très positif, a fait ressortir de nombreux points forts » ajoute Redouane Abarkan, pour qui, un tel bilan n'a été possible que grâce à la mobilisation des équipes de CAPIFRANCE et ce depuis l'initiation de la procédure en 2011.

Un engagement sans faille, impulsé par la Direction, et qui porte aujourd'hui ses fruits : « pour mettre en œuvre et maintenir une telle certification, l'engagement de la Direction et de l'ensemble des conseillers est essentiel », ajoute le responsable qualité.

Des axes de progression poursuivis

Le réseau a ainsi défini différents axes de progression qui sont constamment poursuivis :

CAPIFRANCE : Un engagement Qualité au quotidien

« mettre la satisfaction de nos clients au cœur de nos exigences, améliorer la qualité de nos prestations, améliorer de manière permanente notre organisation et nos moyens, faciliter le travail et développer la satisfaction de l'ensemble du personnel, mettre en place des indicateurs afin de mesurer et d'améliorer continuellement la qualité » conclut Redouane Abarkan.



CAPIFRANCE en quelques chiffres



1 400 conseillers immobiliers
96,1 % de clients satisfaits
Plus de **168 heures** de formation par an
et par conseiller immobilier

75 salariés
Plus de **1 400** supports web
Chiffre d'affaires : **56** millions d'€
2002 : date de création

Rejoignez-nous sur

