



CHARTRE 'EXPERT CROISIÈRES'

ASSOCIATION FRANÇAISE DES COMPAGNIES DE CROISIÈRES
Association Loi 1901 – 16, boulevard Saint Germain 75005 Paris –
E-mail : contact@afcc-croisieres.fr – site web : www.afcc-croisieres.fr



CHARTRE D'ENGAGEMENT 2011

L'Association Française des Compagnies de Croisières (A.F.C.C.) vous propose d'acquérir une visibilité auprès de du grand public en tant qu'expert dans le domaine des croisières. Le label 'Expert Croisières' constitue une reconnaissance de l'ensemble de l'industrie de la croisière, la quasi-totalité des compagnies de croisières maritimes et fluviales présentes ou représentées en France adhérant à l'AFCC.

Le but du label 'Expert Croisières' est de mieux faire connaître aux agents de voyages et à leurs clients, les qualités et les spécificités de l'activité de croisière sous toutes ses formes et dans toute sa diversité.

Qu'elle soit spontanée ou effectuée à la demande d'une compagnie de croisières membre de l'A.F.C.C., votre candidature doit être effectuée en ligne sur le site www.afcc-croisieres.fr - Il convient de remplir avec précision le questionnaire mis en ligne et à le valider.

Qui devient 'Expert Croisières' ?

Le label 'Expert Croisières' est donné à **un conseiller-vendeur** dédié à la promotion active du produit croisière maritime et fluvial.

Sous quelles conditions et quels sont les engagements à prendre pour devenir 'Expert Croisières' ?

- être un agent de voyages travaillant dans une agence ayant un fort volume d'activité en matière de ventes tourisme. Cet agent doit être désigné par la direction de l'agence, en accord avec les conditions ci-après ;
- avoir déjà **vendu un panel élargi** de compagnies de croisières ;
- vouloir activement développer les ventes croisières ;
- s'engager à participer aux différentes sessions de formations et workshops, organisés dans vos régions par l'A.F.C.C. ou les compagnies membres ;
- s'engager à participer activement au **Jour le Plus Long de la Croisière**. Avoir le label 'Expert Croisières' n'est pas une inscription automatique à cette opération organisée par l'A.F.C.C. La démarche doit être effectuée par l'agence ; La participation à cette opération est soumise à des droits d'inscription.
- l'agent de voyages déclaré '**Expert Croisières**' au sein de son agence, s'engage à transmettre les informations obtenues sur les croisières maritimes et fluviales, à ses collègues ;
- s'engager à apposer de manière visible, le label daté '**Expert Croisières A.F.C.C.**', de préférence sur la porte d'entrée de l'agence, ou de manière visible depuis l'extérieur ;
- s'engager à mettre le logo sur le site Internet de l'agence, avec un lien redirigeant vers le site de l'A.F.C.C., www.afcc-croisieres.fr
- s'engager à informer l'A.F.C.C. en cas de départ du conseiller-vendeur '**Expert Croisières**'

Validation de votre demande, Attribution du label et Durée

L'A.F.C.C. s'engage à étudier avec attention toute demande de labellisation 'Expert Croisières'. Toutefois, elle est seule décisionnaire dans l'attribution de ce label. L'association se réserve le droit de consulter ses membres à titre de vérification des informations communiquées par l'agence.

Après validation de la labellisation 'Expert Croisières' du conseiller-vendeur, l'association fera parvenir à l'agence le label daté de l'année en cours à apposer sur la vitrine, ainsi que le logo de l'A.F.C.C. et l'Url de son site web, à faire figurer sur le site de l'agence.

La durée de la labellisation est d'**un an (1 an)**. En fin d'année, un formulaire d'état des ventes sera envoyé à l'agence. L'état des ventes sera envoyé à l'A.F.C.C. pour validation.

La reconduction du label n'est ni automatique, ni acquise. L'A.F.C.C. reconduit ou non la qualification d'Expert Croisières au regard de l'avis des compagnies membres.

Une fois le label attribué, les compagnies membres de l'A.F.C.C. s'engagent à renforcer de manière significative, leurs relations commerciales et promotionnelles avec les 'Experts Croisières', en leur communiquant par exemple, en priorité, les offres de formation, de voyages d'études, etc .

Radiation et perte du label 'Expert Croisières'

L'A.F.C.C. se réserve le droit de retirer ou de ne pas renouveler le label 'Expert Croisières' sous certaines conditions :

- le départ du conseiller-vendeur désigné 'Expert Croisières' au sein de l'agence, et son non-remplacement.
- la non-participation de l'Expert Croisières aux workshops et sessions de formation organisés par l'A.F.C.C. et ses membres, sous réserve qu'ils se tiennent dans la région où se trouvent l'Expert Croisières.
- la non-inscription de l'agence labellisée à l'opération annuelle du '**Jour le Plus Long de la Croisière**'
- la baisse significative (en CA ou PAX) des ventes réalisées dans les différents types de croisières
- le manque d'implication du conseiller vendeur 'Expert Croisières' et de son agence labellisée dans la promotion des différents produits croisières offerts par les compagnies membres de l'A.F.C.C.
- l'opposition, pour raison justifiée, de l'une ou plusieurs compagnies membres de l'A.F.C.C.
- la fermeture de l'agence

