

## Quality Label for Swiss Tourism

Welcome! You have selected an establishment that has attained the Quality Label for Swiss Tourism. That is to say, we do everything to provide you our guest with the highest possible standard of service.

### What is behind the Quality Label for Swiss Tourism?

The «Quality Label for Swiss Tourism» programme is supported by all major Swiss tourism associations. Its purpose is to encourage establishments like ours to enhance and safeguard the quality of service in Switzerland.

### How do you benefit as a guest?

In the establishments that have reached the Quality Label for Swiss Tourism, you as a guest have the assurance that the staff and management are continuously giving serious thought to quality. They are striving to take steps so that you as their guest feel good.

### What do the two levels mean?

#### Quality Label Level I

Level I lays the bases for developing quality service. To reach level I, a member of our staff has been trained as a quality coach. Following the training, the in-house quality team has analysed the important procedures from the guests' point of view, checked complaint processing, identified critical events and defined quality standards. Each year measures will be determined and implemented for further quality improvements.

#### Quality Label Level II

Level II concentrates on quality assurance. It is devoted to the quality of management as the driving force behind good quality service. To reach level II, the in-house quality team has checked the prerequisites for good quality, has conducted guest and staff survey. Additionally, a mystery guest has checked the establishment. Each year measures will be determined and implemented for further quality improvements.

Further information on the Swiss Tourism Seal of Quality programme is available on [www.MySwitzerland.com](http://www.MySwitzerland.com) and/or [www.swisstourfed.ch](http://www.swisstourfed.ch)

## Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus

Herzlich Willkommen! Sie haben einen Betrieb gewählt, der sich am Qualitätsprogramm für den Schweizer Tourismus beteiligt und das Qualitäts-Gütesiegel erlangt hat. Das heisst, dass wir alles daran setzen, die Qualität der Dienstleistung für Sie als Gast so hoch wie möglich zu halten.

### Was steckt hinter dem Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus?

Das Programm «Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus» wird von allen wichtigen Schweizer Tourismusverbänden unterstützt und hat zum Ziel, in den touristischen Betrieben das Qualitätsbewusstsein zu steigern und so die Dienstleistungsqualität im Reise- und Ferienland Schweiz weiter zu entwickeln und abzusichern.

### Wie profitieren Sie als Gast?

In den Betrieben, die mit dem Qualitäts-Gütesiegel ausgezeichnet sind, haben Sie als Gast die Gewähr, dass sich Mitarbeitende und Betriebsleitung kontinuierlich mit dem Thema Qualität auseinandersetzen. Sie sind bestrebt, alles zu unternehmen, damit Sie sich als Gast wohlfühlen.

### Was bedeuten die zwei Stufen?

#### Qualitäts-Gütesiegel Stufe I

Betriebe, die mit dem Qualitäts-Gütesiegel Stufe I ausgezeichnet sind, haben einen Qualitäts-Coach ausbilden lassen, eine Selbstbeurteilung vorgenommen, die wichtigen Abläufe aus Sicht der Gäste analysiert, Schwachstellen aufgespürt und entsprechende Qualitätsstandards definiert sowie den Umgang mit Reklamationen überprüft. Jährlich werden Massnahmen für die weitere Verbesserung der Qualität festgelegt und umgesetzt.

#### Qualitäts-Gütesiegel Stufe II

Das Qualitäts-Gütesiegel Stufe II konzentriert sich auf die Sicherung der Qualität und die betriebliche Führungsarbeit. Diese Betriebe haben Gäste- und Mitarbeiterbefragungen durchgeführt und wurden durch anonyme Testpersonen kontrolliert. Diese Informationen bilden die Basis für wirksame Massnahmen zur Sicherung und Entwicklung einer gästebezogenen Dienstleistungsqualität.

Weitere Informationen zum Programm Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus finden Sie auf den Homepages [www.MySwitzerland.com](http://www.MySwitzerland.com) und/oder [www.swisstourfed.ch](http://www.swisstourfed.ch).

## Label de qualité pour le tourisme suisse

Nous vous souhaitons une cordiale bienvenue! Vous avez choisi une entreprise qui participe au programme de qualité pour le tourisme suisse et qui a obtenu le label de qualité. Cela signifie que tout est réalisé pour que vous bénéficiez, en tant que client, des meilleures prestations de service possibles.

### Que représente le label de qualité pour le tourisme suisse?

Le programme «Label de qualité pour le tourisme suisse» est soutenu par les plus importantes organisations faitières touristiques suisses. Il a pour objectif de sensibiliser les entreprises touristiques à la qualité et de poursuivre ainsi le développement et l'assurance de la qualité des prestations de service en Suisse.

### Quels en sont pour vous les avantages ?

Au sein des entreprises titulaires du label de qualité, les collaborateurs et la direction veillent en permanence à la qualité et s'engagent à tout mettre en oeuvre pour vous satisfaire pleinement.

### Le programme comprend deux niveaux

#### Label de qualité niveau I

Les entreprises de niveau I ont formé un Quality-Coach interne, établi une auto-évaluation et analysé les processus liés aux clients. De plus, elles ont décelé les incidents, défini des standards de qualité et vérifié le traitement des réclamations. Chaque année, des mesures visant à poursuivre l'amélioration de la qualité sont fixées et appliquées.

#### Label de qualité niveau II

Il est axé sur la qualité de la gestion de l'entreprise. Les entreprises de niveau II ont procédé à un sondage auprès de la clientèle et des collaborateurs et ont été contrôlées par un examinateur anonyme. A l'aide de ces résultats, des mesures ont été définies afin d'assurer la qualité des prestations de service.

**Vous obtiendrez des informations complémentaires sur le programme «Label de qualité pour le tourisme suisse» sur les sites Internet [www.MySwitzerland.com](http://www.MySwitzerland.com) et/ou [www.swisstourfed.ch](http://www.swisstourfed.ch)**

## Marchio di qualità per il turismo svizzero

Benvenuti! Avete scelto un'azienda turistica che partecipa al programma di miglioramento della qualità del turismo svizzero e che ha ottenuto il «Marchio di qualità». Ciò significa che ci impegnamo con tutti i nostri mezzi per mantenere la qualità del servizio per voi come ospiti al livello più alto possibile.

### Cosa si nasconde dietro al «Marchio di qualità per il turismo svizzero»?

Il programma «Marchio di qualità per il turismo svizzero» è sostenuto da tutte le associazioni di categoria del turismo svizzero e si prefigge di aumentare la disponibilità verso la qualità, per poter ulteriormente migliorare ed assicurare la qualità del servizio in Svizzera, tradizionale meta di viaggi e vacanze.

### Quali sono i vantaggi per Lei come ospite?

Nelle aziende con il «Marchio di qualità», i dirigenti ed i collaboratori si confrontano continuamente con l'argomento della qualità. Essi si impegnano a soddisfare gli ospiti: il loro desiderio è di farvi sentire come a casa vostra.

### Che cosa significano i due livelli?

#### Marchio di qualità livello I

Le aziende con il Marchio di qualità livello I hanno fatto formare un «quality-coach», elaborato un'autovalutazione, analizzato le catene del servizio dal punto di vista degli ospiti, messo in evidenza i punti deboli, definito degli standard qualitativi e verificato la gestione dei reclami. Ogni anno vengono fissati e messi in pratica dei provvedimenti per un costante miglioramento della qualità.

#### Marchio di qualità livello II

Il programma del livello II si concentra sulla garanzia della qualità e sulla gestione aziendale. L'azienda ha condotto dei sondaggi fra collaboratori ed ospiti ed inoltre è stata controllata dall'esterno in forma anonima. Queste informazioni formano la base per i provvedimenti efficaci per assicurare e sviluppare la qualità del servizio per gli ospiti.

**Ulteriori informazioni sul progetto «Marchio di qualità per il turismo svizzero» sono ottenibili sui siti Internet [www.MySwitzerland.com](http://www.MySwitzerland.com) e/oppure [www.swisstourfed.ch](http://www.swisstourfed.ch)**