

Medienmitteilung

Sperrfrist: Mittwoch 15. November um 19.00 Uhr

Die Qualität als Instrument der Wettbewerbsfähigkeit

15. November 2017. Das Qualitäts-Programm 3.0 des Schweizer Tourismus-Verbands STV findet auch im Freiburger Tourismus Anwendung. Das 9. Rendez-vous PROtourism befasst sich deshalb mit dem Thema Qualität als wesentlichen Schlüsselfaktor zur Attraktivität einer Destination. Die erfreulichen Resultate eines kürzlich durchgeführten «Mystery Check» bestätigen die Wichtigkeit eines jeden Einzelnen in der Servicekette.

Als Antwort auf die aktuellen Herausforderungen setzt der Schweizer Tourismus auf eine hohe Servicequalität. Der Schweizer Tourismus-Verband STV legt seit diesem Frühling sein «Qualitäts-Programm 3.0» mit neuen Inhalten auf. Das umfassend überarbeitete dreistufige Programm besteht durch mehr Flexibilität, Individualität und den Einbezug neuer Themen. Die Leistungsträger können dabei entweder die vom Q-Programm angebotenen Online-Tools anwenden oder eigene, bereits vorhandene Instrumente nutzen.

Neu für die Version 3.0 sind auch die acht Wahlmodule, die individuell nach den eigenen Bedürfnissen und Interessen ausgewählt werden können. Zur Auswahl stehen zum Beispiel Mitarbeiterzufriedenheit, Erlebnisqualität oder Umweltmanagement. Vertiefte Analysen und Vergleiche weisen auf das Verbesserungspotential der eigenen Dienstleistungen hin und zeigen gleichzeitig auf, mit welchen Mitteln Verbesserungen erreicht werden können.

In diesem Zusammenhang hat der Freiburger Tourismusverband (FTV) den STV mit einem «Mystery Check» beauftragt. Die fünf Tourismusbereiche Hotellerie, Gastronomie, Bergbahnen, Museen und Tourismusbüros wurden dabei geprüft. Eine Testperson prüft dabei die Dienstleistungen und gibt eine möglichst objektive Beurteilung der zufällig ausgewählten besuchten Betriebe ab. Diese Prüfungen ergaben die erfreuliche Durchschnittsnote von 3.55 (von 4). Natürlich ist diese Stichprobe nicht repräsentativ, sie soll aber hauptsächlich die Leistungsträger sensibilisieren.

Die Resultate dieses «Mystery Check» werden am Rendez-vous PROtourism vom 15. November bei einer Podiumsdiskussion mit verschiedenen Akteuren des Freiburger Tourismus besprochen. Am Anfang des Anlasses äussert sich Dominique de Buman, Präsident des STV, zur Wichtigkeit der Qualität für den Schweizer Tourismus. Anschliessend stellt Chantal Beck, Vize-Direktorin und Ressortleiterin Labels des STV, die Neuigkeiten des Programms 3.0 vor. Darauf folgen drei kurze Vorträge von « Best Practices » durch Vertreter der Bains de la Gruyère, Pays d'Enhaut Tourisme und Nyon Région.

Qualität schafft Vertrauen

Pierre-Alain Morard, Direktor des FTV betont: «Eine garantierte Qualität schafft Vertrauen und lässt Gäste zu Stammgästen werden». Die Auszeichnung QI, QII oder QIII ermöglicht den ausgezeichneten Unternehmen eine Verbesserung ihrer Dienstleistungen, Geschäftswachstum und eine höhere Wirtschaftlichkeit. Wie auch auf nationaler Ebene, werden im Kanton Freiburg die Hotellerie-Branche und die Tourismusvereinigungen am häufigsten mit Qualitätslabels des Schweizer Tourismus ausgezeichnet.

Das Netzwerk PROtourism versteht sich als Austauschplattform für die Akteure des Freiburger Tourismus und vereint rund 1'400 Mitglieder. Zu diesem Zweck werden rund zwei Mal jährlich thematische Begegnungen und Diskussionen organisiert. Das nächste Rendez-vous PROtourism findet am 14. Juni 2018 statt.

Weitere Informationen:

Netzwerk PROtourism: www.protourism.ch

Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus: http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=940

Kontaktperson:

Pierre-Alain Morard, Direktor Freiburger Tourismusverband

Tel. 075 434 97 96, secretariat@fribourgregion.ch