

**Zeitschrift:** Rapport annuel / Suisse tourisme  
**Herausgeber:** Suisse tourisme  
**Band:** - (2000)  
  
**Artikel:** La qualité n'est pas tout, mais sans la qualité, tout n'est rien!  
**Autor:** [s.n.]  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-629793>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

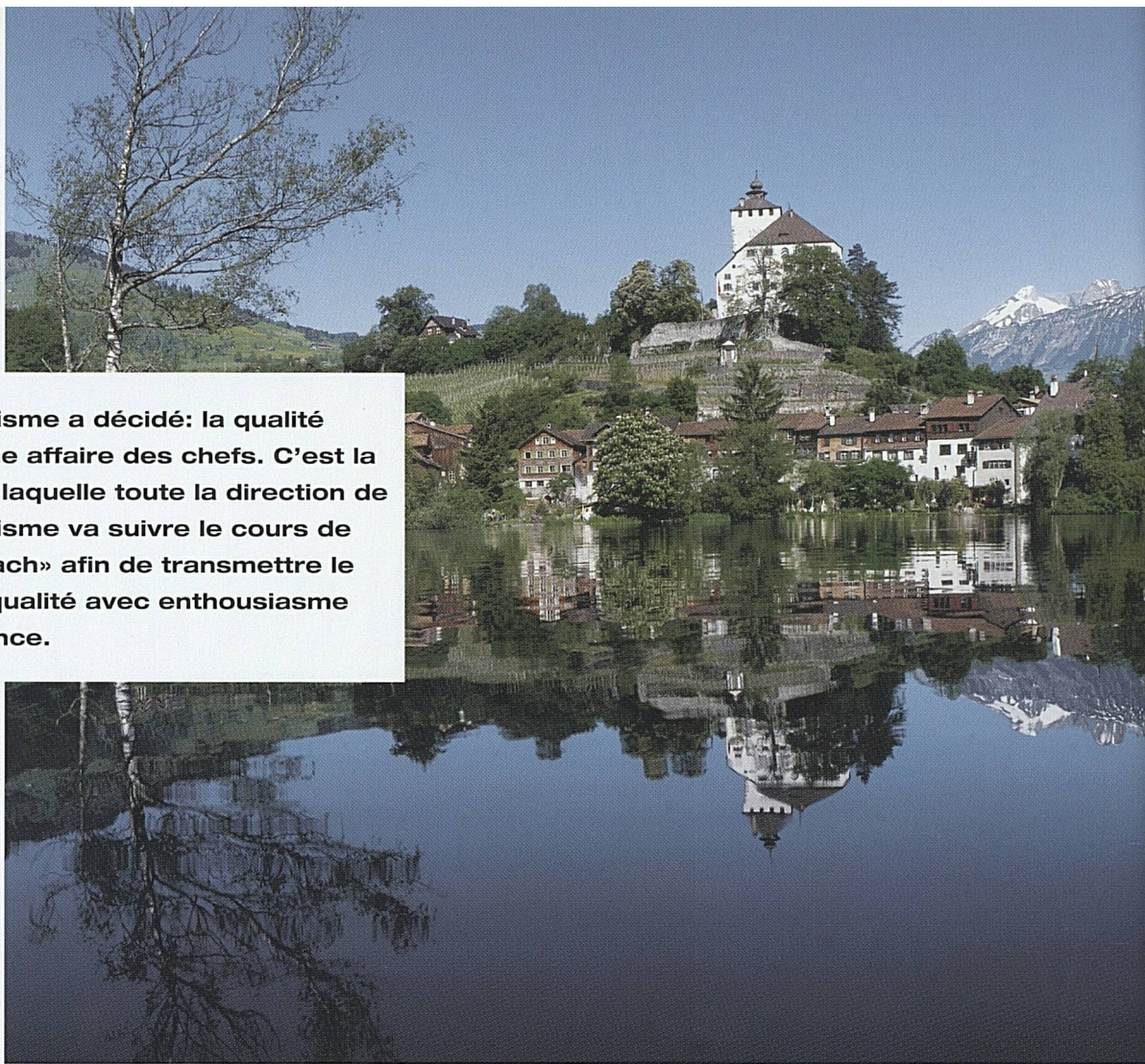
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 05.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



**Suisse Tourisme a décidé: la qualité est aussi une affaire des chefs. C'est la raison pour laquelle toute la direction de Suisse Tourisme va suivre le cours de «Quality Coach» afin de transmettre le virus de la qualité avec enthousiasme et compétence.**



# La qualité n'est pas tout, mais sans la qualité, tout n'est rien!

En Suisse, la qualité est une nécessité économique et une réalité. La Suisse doit s'affirmer dans le monde entier dans la situation concurrentielle toujours plus importante dans le domaine du rapport prix-prestation. La prestation se définit par l'infrastructure et – justement – par la qualité de la prestation, l'encadrement des hôtes et la gestion d'une entreprise. Et c'est précisément là que s'applique le programme Label de qualité pour le tourisme suisse.

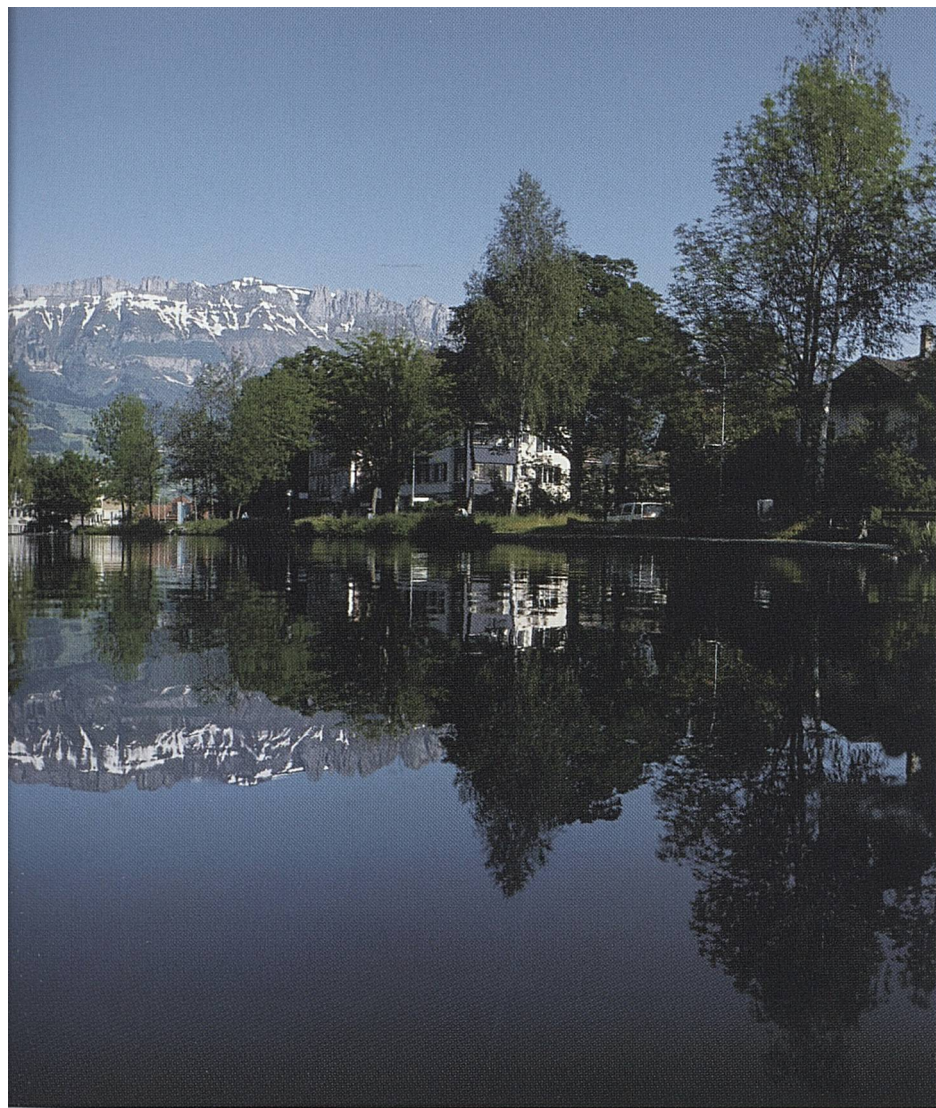
Ce programme comprend trois niveaux, le premier niveau concernant la qualité du service, le deuxième met-

tant l'accent sur la qualité de la gestion. Enfin, le troisième niveau mène au Total Quality Management (TQM). Suisse Tourisme montre lui-même l'exemple: en l'an 2000, tous les offices à l'étranger et tous les services du siège ont obtenu le label de qualité 1. En outre, environ 750 entreprises ont reçu jusqu'ici le Label de qualité pour le tourisme suisse.

La vision de la branche touristique doit être que toutes les régions et offices du tourisme obtiennent le Label de qualité, niveaux 1 et 2.

Suisse Tourisme a décidé: la qualité est aussi une affaire des chefs. C'est la raison pour laquelle toute la direction de Suisse Tourisme va suivre le cours de «Quality Coach» afin de transmettre le virus de la qualité avec enthousiasme et compétence.

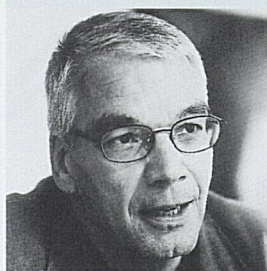




«Avec les critères obligatoires et souhaités pour l'obtention du label de qualité «Bienvenue aux familles», les organisations touristiques disposent d'un instrument pour inciter les prestataires sur place à axer leur offre sur les besoins et les attentes des familles. Le label de qualité aide surtout les moyennes et petites stations touristiques à se positionner et ainsi à être perçues sur le marché. Nous sommes heureux que, dans la campagne pour les familles qui vient de commencer, Suisse Tourisme mise également de manière conséquente sur ce label.»

*Richard Hug, Directeur de l'Office du tourisme de Aletsch-Belalp Tourisme*

### Offensive de la qualité dans le tourisme suisse



«Environ 750 entreprises ont été «contaminées» par le virus de la qualité et ont développé une flamme intérieure qui les aide à optimiser les processus constamment axés sur l'hôte, de motiver les collaborateurs et d'économiser des frais. C'est réjouissant, mais de loin pas suffisant encore, car le marché de demain réagira de manière encore plus virulente à la non-qualité.»

*Prof. Hansruedi Müller, Directeur de l'Institut de recherches pour les loisirs et le tourisme (FIF) de l'Université de Berne*



«Dès le début, la philosophie du label de qualité m'a plu: il ne s'agissait pas de suivre une tendance à la mode et un gag de PR mais d'accomplir correctement les tâches liées à l'encadrement des clients et à l'élaboration de l'offre. Avec la formation de «Quality-Coach» a été mis à ma disposition une série de solutions sous une forme simple, mais efficace afin d'analyser nos propres points faibles dans la chaîne de service et d'introduire des améliorations de la qualité par le biais d'un plan de mesures.»

*Hans Zwahlen, responsable de la qualité auprès de la Compagnie de navigation du lac des Quatre-Cantons*

