

Zeitschrift: Rapport annuel / Suisse tourisme

Herausgeber: Suisse tourisme

Band: - (2002)

Rubrik: Qualité

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>

Qualité.

La première des priorités.

Des visiteurs totalement satisfaits garantissent le succès, résultat de toutes les parties prenantes pendant leur séjour. La lutte pour augmenter le niveau de la qualité doit être une préoccupation commune.



Val Verzasca, canton du Tessin



Chez le fabricant de cor des Alpes, Hansruedi Bachmann, à Eggiwil, Emmental.

La Suisse aspire à bien davantage.

Dans une étude de DemoSCOPE, la Suisse a reçu la note «bien» en matière d'accueil.

Une meilleure écoute de la clientèle et des coopérations auraient permis d'obtenir la note «très bien».

Hospitalité

Dans le tourisme, la satisfaction des visiteurs est un critère déterminant pour avoir du succès. Suisse Tourisme a donc fait évaluer la satisfaction de nos visiteurs suisses dans une étude. 3800 personnes ont été interrogées, dont près de la moitié avait passé des vacances en Suisse au cours des douze derniers mois. Les résultats sont très satisfaisants.

80 % des personnes interrogées ont été très contentes de leurs vacances. Un résultat encourageant, sachant que nos compatriotes forment le plus important segment de clientèle. Une notation de chacune des composantes de leurs vacances donne une note moyenne légèrement supérieure à 5 sur une échelle de 1 à 6, un 6 reflétant la meilleure note. Pour les

visiteurs suisses, le plus important est l'hébergement. Ici, les notes expriment un léger décalage entre chaque type d'hébergement, signe d'un potentiel d'optimisation: tandis que l'amabilité du personnel, l'accueil, le bien-être, l'ambiance et la qualité des repas ont été notés légèrement au-dessus de 5, le confort et la qualité de la structure, ainsi que le rapport prix/prestation ont été notés légèrement en dessous de 5.

La satisfaction des visiteurs suisses.

5.09: telle est la note moyenne obtenue par les partenaires touristiques suisses à travers leurs prestations fournies aux Suissesses et aux Suisses. Un bon résultat, mais qui mérite d'être amélioré.

Faits.

Certains résultats du sondage

DemoSCOPE sur l'accueil

Satisfaction générale	5.20
concernant l'office du tourisme	
Satisfaction générale	5.00
concernant l'hébergement	
Accueil de la population	5.12
Satisfaction	5.32
concernant la réservation	

(échelle: 1 = très insatisfait à 6 = entièrement satisfait)

