

Qualität ist nicht alles, aber ohne Qualität ist alles nichts!

Autor(en): **Hug, Richard / Müller, Hansruedi / Zwahlen, Hans**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Jahresbericht / Schweiz Tourismus**

Band (Jahr): - **(2000)**

PDF erstellt am: **21.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-630153>

Nutzungsbedingungen

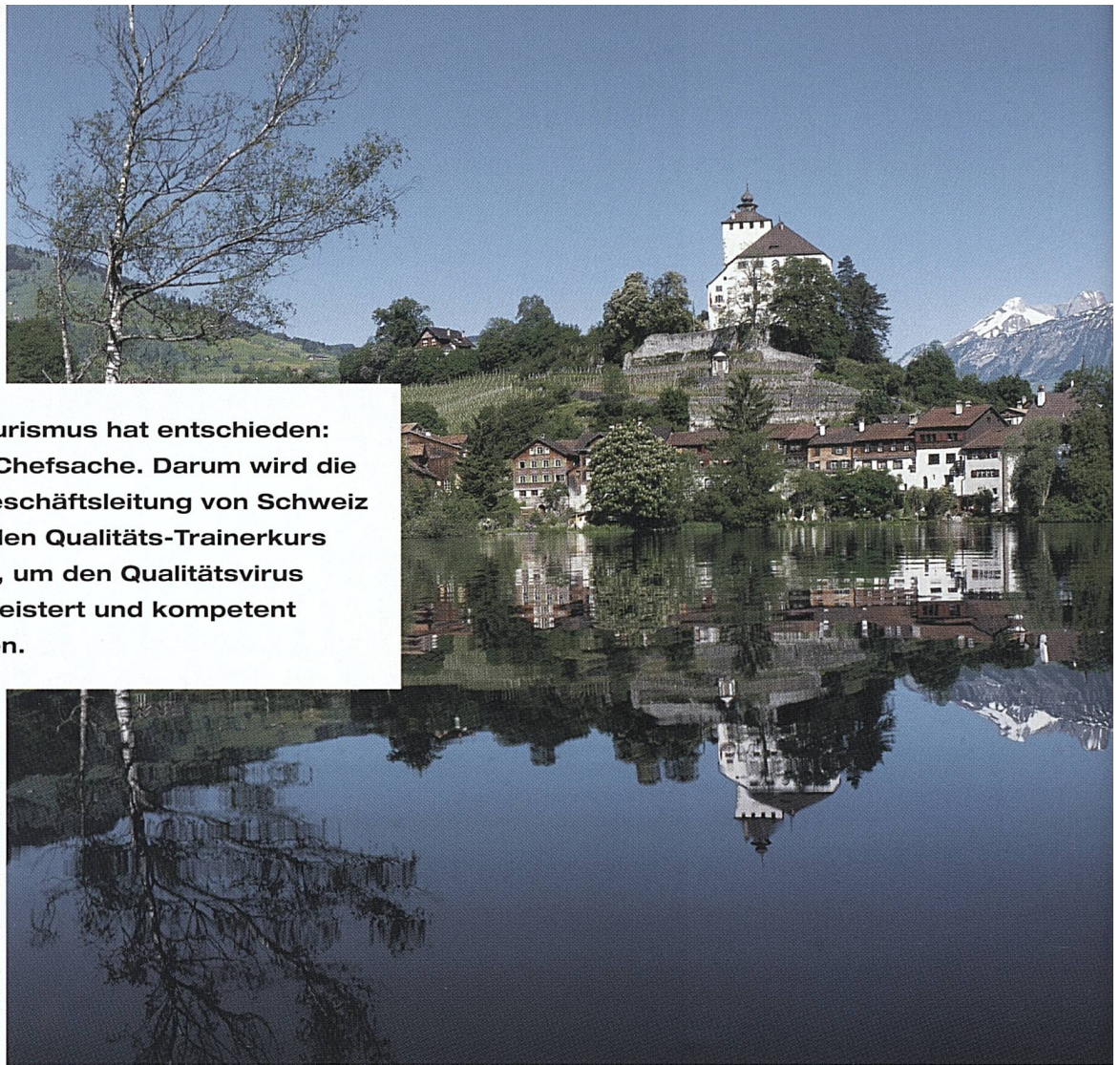
Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



Schweiz Tourismus hat entschieden: Qualität ist Chefsache. Darum wird die gesamte Geschäftsleitung von Schweiz Tourismus den Qualitäts-Trainerkurs absolvieren, um den Qualitätsvirus danach begeistert und kompetent zu verbreiten.

Qualität ist nicht alles, aber ohne Qualität ist alles nichts!

Qualität ist in der Schweiz eine ökonomische Notwendigkeit und Realität. Die Schweiz muss sich weltweit in der stets wachsenden Konkurrenzsituation im Bereich Preis-Leistungs-Verhältnis behaupten. Leistung definiert sich über Infrastruktur und – eben – Qualität der Dienstleistung, der Betreuung der Gäste und des Managements eines Betriebs. Und genau da setzt das Programm Qualitätsgütesiegel im Schweizer Tourismus an.

Es hat drei Stufen, wobei die erste Stufe aufgrund der Servicequalität, die zweite Stufe mit Schwerpunkt auf der

Führungsqualität vergeben wird. Die dritte Stufe schliesslich führt zu Total Quality Management (TQM). Schweiz Tourismus geht selbst mit gutem Beispiel voran: Im Jahr 2000 haben alle Geschäftsstellen im Ausland und alle Bereiche am Hauptsitz das Gütesiegel 1 erlangt. Daneben haben bis heute rund 750 Betriebe das Qualitätsgütesiegel für den Schweizer Tourismus erhalten. Vision der Tourismusbranche muss sein, dass alle Regionen und Verkehrsvereine das Qualitätsgütesiegel, Stufe 1 und 2, erlangen.

Schweiz Tourismus hat entschieden: Qualität ist Chefsache. Darum wird die

gesamte Geschäftsleitung den Qualitäts-Trainerkurs absolvieren, um den Qualitätsvirus danach begeistert und kompetent zu verbreiten.



«Mit den Muss- und Wunschkriterien zur Erlangung des Qualitätsgütesiegels «Familien willkommen» erhalten Tourismusorganisationen ein Instrument, um die Leistungsträger im Ort zu motivieren, ihr Angebot auf die Bedürfnisse und Erwartungshaltungen der Familien auszurichten. Das Gütesiegel hilft vor allem mittleren und kleineren Tourismusorten, sich zu positionieren und somit auf dem Markt wahrgenommen zu werden. Es freut uns, dass Schweiz Tourismus in der gestarteten Familienkampagne ebenfalls konsequent auf dieses Gütesiegel setzt.»

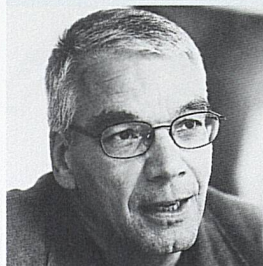
*Richard Hug, Direktor
Aletsch-Belalp Tourismus*



«Von Anfang an hat mir die Philosophie des Qualitätsgütesiegels gefallen: Nicht einem Modetrend und PR-Gag zu folgen, sondern die eigenen Hausaufgaben der Kunden- und Angebotspflege richtig zu machen. Mit der Schulung zum Q-Coach und -Trainer wurde mir auf einfache, aber wirksame Art ein Lösungspaket bereitgestellt, um die eigenen Schwachstellen der Servicekette zu analysieren und mit einem Massnahmenplan Qualitätsverbesserungen einzuleiten.»

*Hans Zwahlen,
Qualitätsbeauftragter der
Schiffahrtsgesellschaft
des Vierwaldstättersees*

Qualitätsoffensive im Schweizer Tourismus



«Rund 750 Betriebe wurden vom Qualitätsvirus angesteckt und haben ein inneres Feuer entwickelt, das ihnen hilft, die Prozesse laufend gästeorientiert zu optimieren, die Mitarbeiter zu motivieren und Kosten zu sparen. Es ist erfreulich, doch 750 sind bei weitem nicht ausreichend, denn der zukünftige Markt wird auf Nicht-Qualität noch härter reagieren.»

*Prof. Dr. Hansruedi Müller,
Leiter Forschungsinstitut für
Freizeit und Tourismus (FIF)
der Universität Bern*

