

**Zeitschrift:** Jahresbericht / Schweiz Tourismus  
**Herausgeber:** Schweiz Tourismus  
**Band:** - (2000)

**Artikel:** Qualität ist nicht alles, aber ohne Qualität ist alles nichts!  
**Autor:** Hug, Richard / Müller, Hansruedi / Zwahlen, Hans  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-630153>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

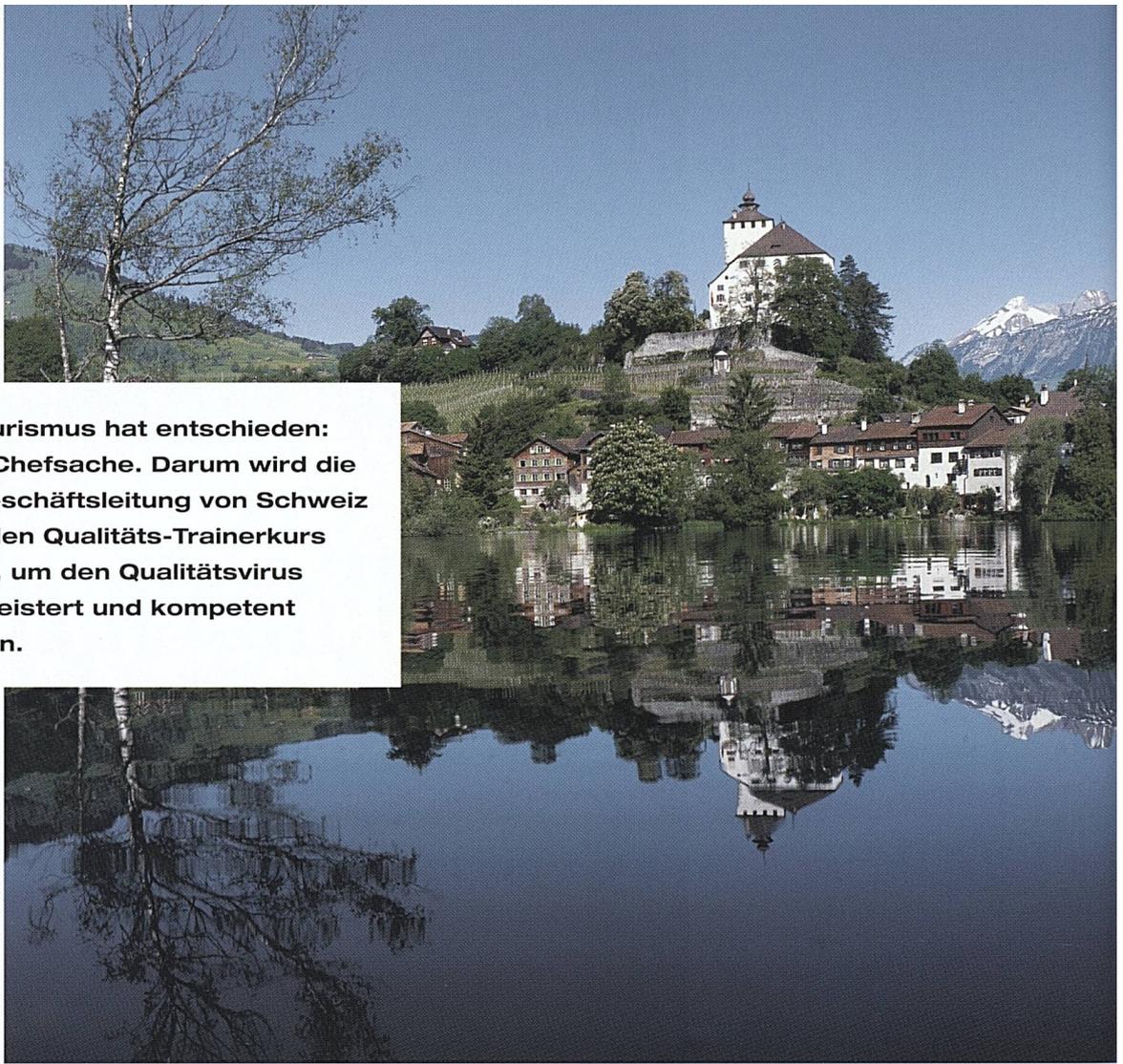
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **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. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 17.02.2025

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



**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.»

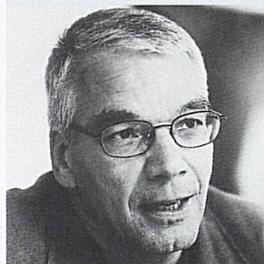
*Richard Hug, Direktor  
Aletsch-Belalp Tourismus*



«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*

