

Zeitschrift: Jahresbericht / Schweiz Tourismus
Herausgeber: Schweiz Tourismus
Band: - (2002)

Rubrik: Qualität

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: 29.11.2024

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

Qualität.

Das Allerwichtigste.

Rundum zufriedene Gäste garantieren den Erfolg und widerspiegeln die Leistung aller Beteiligten.
Daher muss das Streben nach mehr Qualität von allen gemeinsam geführt werden.





Beim Alphornmacher Hansruedi Bachmann in Eggiwil im Emmental.

Gut ist für die Schweiz nicht gut genug.

In einer DemoSCOPE-Studie wurde der Schweiz in Sachen Gastfreundlichkeit die Note «gut» beschieden. Mit einem stärkeren Kundenfokus und Kooperationen liesse sich ein «sehr gut» erreichen.

Gastfreundlichkeit

Die Zufriedenheit der Gäste ist ein massgebliches Kriterium für den Erfolg im Tourismus. Darum liess Schweiz Tourismus in einer Studie die Zufriedenheit der Schweizer Gäste messen. Rund 3800 Personen wurden befragt, von denen knapp die Hälfte in den letzten 12 Monaten Ferien in der Schweiz verbracht haben. Die Resultate sind erfreulich.

80% der Befragten waren mit ihren Ferien sehr zufrieden. Ein ermunterndes Resultat, denn die einheimischen Gäste stellen das grösste Kundensegment. Lässt man die Gäste die einzelnen Komponenten ihrer Ferien benoten, so liegt die durchschnittliche Note etwas über einer Fünf, in einer Notenskala von 1 bis 6, wobei die 6 die beste Bewertung widerspiegelt.

Am wichtigsten ist den Schweizer Gästen die Unterkunft. Hier deuten leichte Verschiebungen bei den Noten der einzelnen Beherbergungen auf ein Optimierungspotenzial hin: Während die Freundlichkeit des Personals, der Empfang, die Behaglichkeit und Atmosphäre sowie die Zufriedenheit mit den Mahlzeiten Werte über einer Fünf erreichten, lagen Komfort und Qualität der Einrichtung sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis etwas unter der Fünf.

Trotz der generellen Zufriedenheit sieht Jürg Schmid Raum für Verbesserungen: «Von der Schweiz erwartet man ein Maximum.». Der Weg zur Qualitätssteigerung liegt nach seiner Meinung in einer konsequent auf Gästebedürfnisse ausgerichteten Dienstleistungserbringung und in Branchenkooperationen. Damit werden Erträge optimiert, welche für die vielerorts nötigen Infrastrukturverbesserungen erforderlich sind.

Die Zufriedenheit der Schweizer Gäste.

5.09 ist die Note, welche die touristischen Partner in der Schweiz mit ihren Dienstleistungen bei den Schweizerinnen und Schweizern im Schnitt erhalten haben. Ein gutes, aber kein sehr gutes Resultat.

Fakten.

Ausgesuchte Umfrageresultate der Gastfreundlichkeits-Studie von DemoSCOPE

Gesamtzufriedenheit mit dem Tourismusverein	5.20
Gesamtzufriedenheit mit der Unterkunft	5.00
Gastfreundlichkeit der Bevölkerung	5.12
Zufriedenheit mit der Buchung	5.32

(Skala: 1 = überhaupt nicht zufrieden bis 6 = völlig zufrieden)

