

MODULE STUFE I

Mindestanforderung Einstieg: Selbstdeklaration, dass alle für den jeweiligen Betrieb geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfüllt sind (z.B. Bewilligungen, Hygiene, Sicherheit, Gesamtarbeitsvertrag, usw.)

Modul	Anforderungen	Q-Instrument	Alternative Nachweise
Betriebsfokus	Commitment to Quality: Das Thema Servicequalität ist im Management durchgehend verankert.	kein Q-Instrument	Eigenes formuliertes Dokument zum Q-Verständnis (Leitbild, Strategie-Papier, Nachweis Q-Zirkel, Stellenbeschrieb Direktion)
	Mitarbeitende: Die Mitarbeitenden sind proaktiv miteinbezogen und verfügen über ein Mitspracherecht. <i>(Nicht für Kleinbetriebe)</i>	kein Q-Instrument	Nachweis Einbezug Mitarbeitende: z.B. Mitarbeiterbefragung, Mitarbeiter-Stellenbeschrieb mit Zusatz Dienstleistungs-Qualität, Nachweis Mitarbeitergespräch, Massnahme im Aktionsplan, Vorschlagswesen etc.
Gäste-/Kundenfokus	Gäste-/Kundenerwartungen: Die Gäste-/ Kundenerwartungen werden erhoben/evaluiert.	Gäste-/Kundenprofil Online-Tool mit Selbstbewertung zu Fragen zu allen fünf Anforderungen. Auswertungsbericht mit Radargrafik mit Vergleich zum vorherigen Durchgang. Daraus kann Verbesserungspotenzial abgeleitet werden, das wiederum in den Aktionsplan aufgenommen werden sollte.	Nachweis über Marketingkonzepte, Fragebogen vor Ankunft o.ä.
	Information und Kommunikation: Aktuelle Informationen über das Angebot sind in den eigenen Kommunikationskanälen zeitgemäss und aktuell für den Gast/Kunden bereitgestellt. Die Serviceversprechen sind transparent und sprechen die Hauptzielgruppen an.		Unterlagen wie Auszug Auswertung Gästereviews (TrustYou), E-Fitness-Check etc.
	Verkaufsablauf: Die Verkaufsabläufe (z.B. Buchungsprozess) sind klar ausgestaltet, Preise und Verfügbarkeit transparent aufgeführt und der Prozess wird mit einer Bestätigung abgeschlossen. Die Abläufe sind für die Gäste/Kunden einfach und unkompliziert.		Eigene Mitarbeiter-Befragung erfüllt Anforderungen laut Checkliste zur Prüfung der Äquivalenz oder externes Tool (z.B. iCommit, InfoWiz, IRC, SwissTest etc.).
	Service und Betreuung: Der Empfang als Ausgangspunkt der Dienstleistung ist vorbereitet, um die Gäste/Kunden aktiv und freundlich zu empfangen und sie mit entsprechenden Informationen bestmöglich über die Dienstleistungen zu orientieren. Die aktive Gäste-/Kundenbetreuung ist über die gesamte Dienstleistungskette hinweg sichergestellt.		Unterlagen wie Auszug Auswertung Gästereviews (TrustYou, Tripadvisor, Google, Booking, etc.)
	Feedback: Gäste-/Kundenrückmeldungen werden proaktiv über mindestens 2 Feedbackgefässe stimuliert. Die Rückmeldungen werden systematisch gemäss Aufgaben- und Kompetenzenregelung bearbeitet.		Nachweis von Gäste-/Kunden Feedbackmöglichkeit (Fragebögen, Feedbackformulare) UND Nachweis von Verfahren Review Management/Auswertung Plattformen
Qualitätsfokus (KVP)	Servicekette: Der Ablauf der Dienstleistung wird aus Gäste-/Kundensicht anhand mindestens zweier Gäste-/Kundensegmente (Kleinbetriebe 1) skizziert, Schwachstellen identifiziert und mögliche Verbesserungsmaßnahmen daraus abgeleitet.	Servicekette Dynamisches Online-Tool	1-2 Serviceketten mit kritischem Ereignis, gutem Service, Massnahmen
	Aktionsplan: Mindestens 6 <i>(Kleinbetriebe 3)</i> betriebliche Verbesserungsmaßnahmen werden jährlich in einem Aktionsplan formuliert, terminiert und die Verantwortlichkeiten zugeteilt. Sie leiten sich aus allen Modulen ab und beinhalten pro Auszeichnungszyklus mind. eine Massnahme zu einem ressourcenschonenden Umgang sowie eine Massnahme aus dem Wahlmodul. Die Massnahmen des Vorjahres werden auf deren Umsetzung hin überprüft.	Aktionsplan Im Q-Portal können in allen Instrumenten Massnahmen für den Aktionsplan vorgemerkt werden. Dynamisches Online-Tool mit jährlicher Überprüfung.	Eigener Massnahmenkatalog mit Ergebnisüberprüfung, inkl. einer Massnahme zu einem ressourcenschonenden Umgang sowie einer Massnahme aus dem Wahlmodul
Wahlmodul	Erfüllen der Anforderungen aus einem beliebigen Wahlmodul.		

MODULE STUFE II

Mindestanforderung Einstieg: Selbstdeklaration, dass alle für den jeweiligen Betrieb geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfüllt sind (z.B. Bewilligungen, Hygiene, Sicherheit, Gesamtarbeitsvertrag, usw.)

Modul	Anforderungen	Q-Instrument	Alternative Nachweise
Führung und Mitarbeitende	Commitment to Quality: Das Q-Commitment wird in einem ausgewählten Gefäss (Anlass, regelmässiger Austausch, Q-Zirkel, Prozess etc.) gelebt und ist allen Mitarbeitenden bekannt und zugänglich.	Überarbeitete und flexibilisierte Mitarbeiter-Befragung mit Auswertung. Sie enthält Fragen zu allen fünf Anforderungen und die Auswertung beinhaltet den Vergleich zum vorherigen Durchgang sowie einen Benchmark mit der Branche, den besten 25% und einem allfälligen Key Account.	- Protokoll Q-Zirkel, Infoblatt zur Dienstleistungsqualität, Prozess Einarbeitung neue Mitarbeitende, Wissenssicherung, Leitbild, Strategie, Stellenbeschrieb ; oder dieser Punkt wird in die Mitarbeiter-Befragung integriert. - oder Label "Friendly Workspace", das als Nachweis für alle fünf Anforderungen gilt.
	Rahmenbedingungen: Organisatorische Rahmenbedingungen sind geklärt bzw. geschaffen, aktuell und schriftlich festgehalten.		Nachweis mit organisatorischen Unterlagen (Stellenbeschrieb zentraler Funktionen, Organigramm, Funktionsdiagramm, etc.)
	Führungskultur: Die Führungskultur wird sowohl von den Führungspersonen als auch von den Mitarbeitenden regelmässig reflektiert.		Einschätzung der Führungskultur bei der Mitarbeiter-Befragung integriert oder durch separate Vorgesetztenbeurteilung.
	Mitarbeiterzufriedenheit: Eine regelmässige Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit zeigt im Ergebnis eine hohe Zufriedenheit von mindestens 80%.		Eigene Mitarbeiter-Befragung erfüllt Anforderungen laut Checkliste zur Prüfung der Äquivalenz oder Verwendung eines anerkannten externen Tools. Enthält es Fragen zu allen fünf Anforderungen, müssen die weiteren Nachweise nicht zusätzlich eingereicht werden.
	Mitarbeiterentwicklung: Konkrete Schulungen zur Förderung der Fach- und Sozialkompetenz werden mit den Mitarbeitenden geplant und umgesetzt.		Übersicht interne (Programme, Diskussionspunkte, Erkenntnisse daraus etc.) und externe Weiterbildung/Förderungsmassnahmen (Zertifikate, Kursbestätigungen, Erkenntnisse) der Mitarbeitenden Eigene Mitarbeiter-Befragung erfüllt Anforderungen laut Checkliste zur Prüfung der Äquivalenz oder externes
Umweltmanagement	Ressourcenschonender Umgang: Es wird eine Beurteilung des eigenen Umweltmanagements durchgeführt, unter Betrachtung der folgenden Gesichtspunkte: Umweltmanagement, Beschaffung, Energie/Klima, Ressourcen, Gäste-/Kundensensibilisierung.	Aktualisierte und flexiblere Gäste-/Kundenbefragung aus Stufe II inkl. Auswertung	myclimate Footprint, Green Globe, EarthCheck, STEP, Travelife, ibex-fairstay, EcoEntreprise, EU-Umweltlabel, Green Key, ISO 14001, EMAS, Blaue Schwalbe, EcoStep, Swiss Climate CO2(silber, gold), Stop Climate Change, Die lachende Welt, EnaW, ehc Eco Hotels Certified, GSTC-Kriterien, Self-assessment checklist für Tour Operators etc.
Feedbackmanagement	Gäste-/Kundenzufriedenheit: Gäste-/Kundenrückmeldungen zeigen im Ergebnis eine hohe Zufriedenheit von mindestens 80%.	Aktualisierte und flexiblere Gäste-/Kundenbefragung . Sie enthält Fragen zu allen vier Anforderungen und die Auswertung beinhaltet den Vergleich zum vorherigen Durchgang sowie einen Benchmark mit der Branche, den besten 25% und einem allfälligen Key Account.	Hohe Zufriedenheitsquote (mindestens 80%) bei: - Systemen wie Trustyou, ReviewPro etc. - anderer Gäste-/Kundenbefragung (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest etc.)
	Auswertung von Gäste-/Kundenrückmeldungen: Gäste-/Kundenrückmeldungen werden systematisch erfasst und periodisch ausgewertet.		Note und detaillierte Auswertung von: - Systemen wie TrustYou, ReviewPro etc. - anderer Gäste-/Kundenbefragung (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest etc.) - Verfahren Review-Management
	Reaktion auf Gäste-/Kundenrückmeldungen: Aufgaben- und Kompetenzverteilung sind sinnvoll und klar geregelt.		- Nachweis der Zuständigkeiten bei Rückmeldungen mit den entsprechenden Kompetenzen (z.B. Stellenbeschriebe, modellierter Prozess) - dokumentiertes Reklamationsmanagement - Benutzung einer Review-Software - Weitere Nachweise wie Verwendung eines Tools aus der Toolbox von gastfreundschaft-zentralschweiz.ch
	Angebotsgestaltung: Systematische Weiterentwicklung von Dienstleistung und Angebot auf Basis der Gäste-/Kundenrückmeldungen.	Es wird mindestens eine Massnahme zur Angebotsgestaltung im Aktionsplan formuliert.	

STV FST
 Finkenhübelweg 11
 Postfach
 CH-3001 Bern

T +41 31 307 47 47
 F +41 31 307 47 48
 info@stv-fst.ch
 www.stv-fst.ch



Schweizer Tourismus-Verband
 Fédération suisse du tourisme
 Federazione svizzera del turismo
 Federaziun svizra dal turissem

Prozessmanagement/KVP	Benchmark: Die Situation/Leistung des eigenen Betriebs wird kontinuierlich analysiert und regelmässig mit anderen Betrieben verglichen.	Überarbeiteter Auswertungsbericht für Mitarbeiterbefragung, Gäste-/Kundenbefragung und Mystery-Check mit Branchenbenchmark verfügbar (Teilberichte).	- Eigenes Tool von Ketten oder grösseren Betrieben, die auch einen Benchmark beinhalten (Gäste-/Kunden-/Mitarbeiter-Befragung, Mystery-Check) - Unterlagen aus Erfa-Gruppen - Auswertung Benchmark4me
	Prozesse: Mindestens einmal pro Jahr werden zwei wichtige Prozesse modelliert bzw. die bestehenden Prozesse auf Basis der Massnahmen im Aktionsplan überarbeitet.	Muster und Leitfaden zur Prozesserstellung	2 modellierte Prozesse oder eigene Handbücher
	Aktionsplan: Mindestens 6 betriebliche Verbesserungsmassnahmen werden jährlich in einem Aktionsplan formuliert, terminiert und die Verantwortlichkeiten zugeteilt. Sie leiten sich aus allen Modulen ab und beinhalten pro Auszeichnungszyklus mind. eine Massnahme zur Angebotsgestaltung sowie zu einem ressourcenschonenden Umgang und je eine Massnahme aus den Wahlmodulen. Die Massnahmen des Vorjahres werden auf deren Umsetzung hin überprüft.	Aktionsplan Im Q-Portal können in allen Instrumenten Massnahmen für den Aktionsplan vorgemerkt werden. Dynamisches Online-Tool mit jährlicher Überprüfung.	Eigener Massnahmenkatalog mit Ergebnisüberprüfung, inkl. einer Massnahme zu einem ressourcenschonenden Umgang, einer Massnahme zur Angebotsgestaltung sowie je einer Massnahme aus den Wahlmodulen
Wahlmodul	Erfüllung der Anforderungen aus zwei beliebigen Wahlmodulen.		

WAHLMODULE

zusätzliche Kosten in CHF (exkl. MwSt.) bei Erfüllung der Wahlmodule mit einem Q-Instrument

Modul	Anforderungen	Q-Instrument	Alternative Nachweise (in Grundgebühr inbegriffen)	Jahresumsatz	Mitglied/Nicht-Mitglied*
Erfahrungsaustausch	Die Erfahrungen anderer werden aktiv genutzt und eigene Erfahrungen formuliert.	kein Q-Instrument	Erfahrungsaustausch an mind. 1/2 Tag mit Bezug zu Qualitätsmanagement: -Teilnahme Q-Workshop		in Grundgebühr inbegriffen
Gastfreundlichkeit	Der Betrieb beeinflusst bewusst die Gastfreundlichkeit und sensibilisiert seine Mitarbeitenden dafür.	kein Q-Instrument	-Teilnahme am Prix Bienvenu -Messung über Indikatoren des Prix Bienvenu -Tool Gastfreundlichkeit Zentralschweiz -Nachweis spezielle Schulungen, Workshops (mind. 1 Tag) -Freundlichkeits-Coach		in Grundgebühr inbegriffen
Betriebliche Erlebnisqualität	Die Qualität des Betriebes wird durch die Prüfung der Dimensionen der Erlebnisqualität und abgeleiteten Verbesserungspotentialen eruiert.	Erlebnis-Check Betrieblicher Beobachtungsbogen mit den 7 Aspekten aus dem Erlebnis-Setting + Verbesserungspotenzial	- HSLU Toolbox zur Inszenierung und Messung der Erlebnisqualität von Dienstleistungsprozessen	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Kooperation	Der Betrieb überprüft seine Kooperationsbestrebungen und leitet zukünftige Potentiale ab.	Kooperations-Check Online-Tool mit Auswertung zum IST- und dem möglichen SOLL-Zustand des Betriebes im Bereich Kooperationen	- Mindestens 1 Modul aus dem „fit together – Atelier“ und Umsetzungstand mit Ausblick - Teilnehmer einer Kooperation und Umsetzungsstand mit Ausblick - Eigenes Formular/Instrument - Nachweis Qualitäts-Programm Graubünden (Schnittstellencheck) - Lieferanten-Beurteilung - Kursbesuch im Bereich Netzwerkmanagement (z.B. formation-regiosuisse-Kurs "Regionales Netzwerkmanagement & Kommunikation")	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Externe Qualitätsüberprüfung	Der Betrieb wendet eine systematische und externe Qualitätsüberprüfung an, deren Erkenntnisse in den betrieblichen Verbesserungsprozess einfließen.	Mystery-Check + Verbesserungsmassnahmen inkl. Auswertung Light Check (ähnlich wie heutige Stichprobenkontrolle) inkl. Bericht	Programmfremder Mystery-Check	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	1'000.- / 1'250.- 1'500.- / 1'875.- 2'000.- / 2'500.- 2'000.- / 2'500.-
Zusätzliche Wahlmodule für Stufe I					
Umweltmanagement	Es wird eine Beurteilung des eigenen Umweltmanagements unter Betrachtung der folgenden Gesichtspunkte durchgeführt: Umweltmanagement, Beschaffung, Energie/Klima, Ressourcen, Gäste-/Kundensensibilisierung.	Umweltprofil aus Stufe II	myclimate Footprint, Green Globe, EarthCheck, STEP, Travelife, ibex fairstay, EcoEntreprise, EU-Umweltlabel, Green Key, ISO 14001, EMAS, Blaue Schwalbe, EcoStep, Swiss Climate CO2(silber, gold), Stop Climate Change, Die lachende Welt, EnaW, ehc Eco Hotels Certified, GSTC-Kriterien, Self-assessment checklist für Tour Operators etc.		in Grundgebühr inbegriffen
Mitarbeiterzufriedenheit	Aktive Messung und Auswertung der Mitarbeiterzufriedenheit. Diese zeigen im Ergebnis eine hohe Zufriedenheit von mindestens 80%.	Überarbeitete und flexibilisierte Mitarbeiterbefragung aus Stufe II mit Auswertung.	Eigene Mitarbeiter-Befragung erfüllt Anforderungen laut Checkliste zur Prüfung der Äquivalenz oder externes Tool (z.B. iCommit, InfoWiz, IRC, SwissTest etc.).	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-
Gäste-/Kundenzufriedenheit	Systematische Auswertung der Gäste-/Kundenrückmeldungen. Diese zeigen im Ergebnis eine hohe Zufriedenheit von mindestens 80%.	Aktualisierte und flexiblere Gäste-/Kundenbefragung aus Stufe II inkl. Auswertung	Hohe Zufriedenheitsquote (mind. 80%) bei: - Note und Auswertung Trustyou, ReviewPro o.ä. - oder externer Gäste-/Kundenbefragung mit Auswertung (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest etc.) - oder anderen Nachweisen	> 1 Mio. 1-5 Mio. 5.10 Mio. > 10 Mio.	500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.-

* Mitglied einer Trägerorganisation, siehe www.stv-fst.ch