

STV FST
Finkenhubelweg 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

STV FST

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

QUALITÄTS-PROGRAMM DES SCHWEIZER TOURISMUS

AUSWERTUNG GÄSTE-/KUNDENBEFRAGUNG

Der Betrieb

Musterbetrieb

hat bei der Auswertung des Instruments «Gäste-/Kundenbefragung» im Rahmen des «Qualitäts-Programms des Schweizer Tourismus» die

GESAMTNOTE NACH EFQM: 3.66
DURCHSCHNITTSNOTE: 3.65

erreicht.

Durchschnittsnote Key Account nach EFQM: X.XX

Durchschnittsnote Branche «Gastronomie» nach EFQM: X.XX

Schwellenwert zu den besten 25% nach EFQM: X.XX

Durchgang Nr. 1

Für die detaillierte Interpretation der Ergebnisse und der verschiedenen Grafiken dient das zusätzliche Dokument «Factsheet Auswertungsbericht».

ERGEBNIS IM ÜBERBLICK

Die Gesamtnote setzt sich aus den Teilnoten der neun Kriterien des EFQM-Modells zusammen. Die einzelnen Kriterien sind unterschiedlich gewichtet und ergeben zusammengefasst die Gesamtnote. Das sechste Kriterium «Gästebezogene Ergebnisse» bezieht sich auf die fünf Dimensionen der Servicequalität (SERVQUAL). Die Details zum EFQM-Modell, dessen Einfluss auf die Gewichtung und weitere Erläuterungen sind im «Factsheet Auswertungsbericht» aufgeführt.

Der Vergleich zum Resultat des letzten Durchgangs ist jeweils als hellgraue Säule im Hintergrund dargestellt.

