

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

STV FST



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

PROGRAMME QUALITÉ DU TOURISME SUISSE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES HÔTES/CLIENTS

L'entreprise

Exemple

a obtenu la

NOTE GLOBALE SELON EFQM DE: 3.66

NOTE MOYENNE DE: 3.65

lors de l'analyse de l'instrument «enquête auprès des hôtes/clients» mis en place dans le cadre du «Programme qualité du tourisme suisse».

Note moyenne des Key Account selon EFQM: X.XX

Note moyenne de la branche «Gastronomie» selon EFQM: X.XX

Seuil des meilleurs 25% selon EFQM: X.XX

Passage n° 1

Pour l'interprétation détaillée des résultats et des divers graphiques, prière de se reporter au document complémentaire «factsheet rapport d'évaluation».

VUE D'ENSEMBLE DES RÉSULTATS

La note globale se compose des notes partielles des neuf critères du modèle EFQM. Chaque critère a sa propre pondération; leur addition donne la note globale. Le sixième critère «résultats se rapportant aux hôtes» porte sur les cinq dimensions de la qualité de service (SERVQUAL). Les détails du modèle EFQM, son influence sur la pondération et des explications complémentaires figurent dans la factsheet «rapport d'évaluation».

La **comparaison** avec le résultat du précédent passage est représentée par la colonne gris clair en arrière-plan.

