


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

PROGRAMMA QUALITÀ DEL TURISMO SVIZZERO

VALUTAZIONE DELL'INDAGINE OSPITI/CLIENTI

Nella valutazione dello strumento "Indagine ospiti/clienti" nell'ambito del "Programma qualità del turismo svizzero", l'azienda

Esempio

ha ottenuto la

NOTA GLOBALE SECONDO EFQM: 3.66

NOTA MEDIA: 3.65

Nota media key account secondo EFQM: X.XX

Nota media del settore «Gastronomie» secondo EFQM: X.XX

Soglia dei migliori 25% secondo EFQM: X.XX

Ciclo n 1

Per l'interpretazione dettagliata dei risultati e dei vari grafici consultare il documento addizionale «Factsheet Rapporto di valutazione».

I RISULTATI IN SINTESI

La nota globale è composta dalle note parziali dei nove criteri del modello EFQM. I singoli criteri hanno una ponderazione diversa e determinano insieme la nota globale. Il sesto criterio «Risultati relativi agli ospiti» si riferisce alle cinque dimensioni della qualità del servizio (SERVQUAL). I dettagli del modello EFQM, la sua influenza sulla ponderazione e altre spiegazioni sono riportati nel «Factsheet Rapporto di valutazione».

Il **confronto** con il risultato del ciclo di valutazione precedente è riportato sullo sfondo sotto forma di colonna grigio chiara.

