

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 COLLABORATORI**

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

### **Esempio**

ha ottenuto

**NOTA GLOBALE SECONDO EFQM: 3.36**

**NOTA MEDIA: 3.38**

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 aggiuntivo «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.

