

MODULI A SCELTA

Costi supplementari in CHF (TVA esclusa) nel caso dell'uso di uno strumento qualità

| Modulo | Requisiti | Strumento qualità | Attestati alternativi (compresi nella tassa base) | Fatturato annuo | Membri/ Non-membri* |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|
| Scambio di esperienze | Sfruttare attivamente le esperienze di terzi e formulare le proprie. | Nessun strumento qualità | Scambio di esperienze su almeno 1/2 giornata sul tema Management di qualità: - Partecipazione Q-Workshop - Partecipazione gruppi Esperienza formazione (p. es. hotelleriesuisse) - Corsi/convegni/conferenze + relativi messaggi chiave, scambio di esperienze «Agroturismo Grigione» - Offerte regionsuisse - tourismuscamp.ch | | compresi nella tassa base |
| Ospitalità | L'azienda influisce consapevolmente sull'ospitalità e sensibilizza in merito i suoi collaboratori. | Nessun strumento qualità | - Partecipazione al Prix Bienvenu - Misurazione tramite gli indicatori del Prix Bienvenu - Tool Ospitalità della Svizzera centrale - Attestati di corsi di formazione speciali, workshop - Coach Ospitalità | | compresi nella tassa base |
| Qualità esperienziale | La qualità del servizio viene completata con misure volte a rafforzare/sviluppare la qualità esperienziale. | Verifica esperienziale Modulo di osservazione aziendale con i 7 aspetti tratti dall'allestimento di esperienze + potenziale di miglioramento | Toolbox HSLU per la misurazione della qualità esperienziale dei processi di servizio | > 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio. | 500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.- |
| Cooperazione | L'azienda sviluppa attivamente sforzi di cooperazione, cura attivamente partenariati e gestisce le relative interfacce. | Verifica cooperazioni Tool online interattivo con valutazione della situazione attuale e della situazione attesa dell'azienda a proposito di cooperazione. | - Almeno 1 modulo dall'"atelier fit together" + stato di attuazione e prospettive - Partecipanti a una cooperazione + stato di attuazione e prospettive - Proprio formulario/strumento - Attestato programma Q GR - Valutazione fornitori | > 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio. | 500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.- |
| Verifica esterna della qualità | L'azienda ricorre a una verifica sistematica esterna della qualità i cui risultati confluiscono nei processi di miglioramento aziendali. | Mystery Check + misure di miglioramento, valutazione inclusa Light Check (simile agli attuali controlli a campione), rapporto incluso | Mystery Check esterno al programma | > 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.- |

Moduli a scelta supplementari per il livello I

| | | | | | |
|---------------------------------|--|---|--|--|--|
| Gestione ambientale | Misurazioni periodiche in materia di uso oculato delle risorse, confronto dei risultati con quelli di altre aziende, deduzione di misure di miglioramento incluse. | Profilo ambientale tratto dal livello II | Marchi ambientali (certificato ibex fairstay, ISO 14001 ecc.) Marchi di sostenibilità (Sustainable Living Hotels, Ecoenterprise ecc.) | | compresi nella tassa base |
| Soddisfazione dei collaboratori | Misurazione attiva della soddisfazione dei collaboratori. | Indagine collaboratori riveduta e più flessibile tratta dal livello II, con valutazione. | Propria indagine collaboratori, tool esterno | > 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio. | 500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.- |
| Soddisfazione degli ospiti | Valutazione sistematica dei riscontri degli ospiti. Complessivamente indicano un elevato grado di soddisfazione pari ad almeno 80%. | Indagine ospiti Riveduta e più flessibile tratta dal livello II, con valutazione | Elevato grado di soddisfazione (ad es. 80%) in: nota e valutazione Trustyou o indagine ospiti esterna con valutazione o altre prove | > 1 mio. 1-5 mio. 5.10 mio. > 10 mio. | 500.- / 625.- 600.- / 750.- 750.- / 935.- 900.- / 1'125.- |

* Membri di una organizzazione promotrice, cf. www.stv-fst.ch