

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

## MODULI LIVELLO I

**Requisiti minimi di accesso:** autodichiarazione che tutti i requisiti legali validi per la relativa azienda sono soddisfatti (ad es. Licenza, igiene, sicurezza, contratto collettivo)

Modulo	Requisiti	Strumento qualità	Attestati alternativi
Focus azienda	<b>Impiegato per la qualità:</b> il tema qualità del servizio è stabilmente inserito nel Management.	Nessun strumento qualità	Documento formulato autonomamente sulla concezione della qualità (linee direttive, piano strategico, attestato circolo della qualità, mansionario della direzione).
	<b>Collaboratori:</b> i collaboratori/trici vengono attivamente coinvolti e hanno voce in capitolo. (non per le microaziende)	Nessun strumento qualità	Prova del coinvolgimento dei collaboratori/trici: ad es. indagine collaboratori, mansionario collaboratori con in più qualità servizi, prova dei colloqui collaboratori, misura nel piano di azione, sistema di suggerimenti ecc.
Focus ospiti/clienti	<b>Aspettative degli ospiti/clienti:</b> vengono rilevate/studiate le aspettative degli ospiti/clienti.	<b>Profilo ospiti/clienti</b> tool online con autovalutazione con sistema di note/punti su un numero limitato di domande. Alla fine il sistema valuta i risultati e fornisce il profilo (grafico radar con confronto). Da questo può essere dedotto il potenziale di miglioramento, che a sua volta dovrebbe confluire nel piano di azione.	Prove su piani di marketing, questionario prima dell'arrivo o simili.
	<b>Informazione e comunicazione:</b> le informazioni aggiornate sull'offerta vengono messe a disposizione dell'ospite/cliente in forma moderna nei propri canali di informazione. Le promesse di servizio sono trasparenti e sono confacenti ai principali gruppi target.		Documenti quali estratto della valutazione delle recensioni degli ospiti (TrustYou), verifica e-fitness ecc.
	<b>Processo di vendita:</b> i processi di vendita (ad es. la procedura di prenotazione) sono chiari, i prezzi e la disponibilità sono indicati in modo trasparente e la procedura viene conclusa con una conferma. Per gli ospiti/clienti le procedure sono facili e semplici.		Documenti quali estratto della valutazione delle recensioni degli ospiti, contenuto pagine web, verifica e-fitness ecc.
	<b>Servizio e assistenza:</b> la ricezione, quale punto iniziale della prestazione, è pronta ad accogliere gli ospiti/clienti in modo attivo e cordiale e a orientarli nel miglior modo possibile sui servizi offerti fornendo loro tutte le informazioni necessarie. L'assistenza attiva degli ospiti/clienti è garantita lungo l'intera catena di servizi.		Documenti quali estratto della valutazione delle recensioni degli ospiti (TrustYou, Tripadvisor, Google, Booking ecc.).
	<b>Feedback:</b> i riscontri degli ospiti/clienti vengono attivamente incoraggiati tramite almeno 2 sistemi di feedback. I riscontri vengono elaborati sistematicamente come previsto dalle disposizioni sulle mansioni e competenze.		Prova delle possibilità di feedback da parte degli ospiti/clienti (documentazione, questionari, moduli di feedback). IN PIÙ prova delle procedure di gestione delle recensioni / valutazione di piattaforme (p. es.
Focus qualità (PMC)	<b>Catena di servizio:</b> lo svolgimento della prestazione viene tracciato nell'ottica ospite/cliente in base a almeno due segmenti di ospiti/clienti (microaziende 1), i punti deboli vengono identificati e ne vengono tratte possibili misure di miglioramento.	<b>Catena di servizio</b> <b>Tool online interattivo</b> <b>Piano di azione</b> Nel portal qualità è possibile annotare le misure di miglioramento in tutti gli strumenti ed inviarli automaticamente nel piano di azione. Tool online interattivo con verifica annuale.	1-2 catene di servizio con evento critico, buon servizio, misure
	<b>Piano di azione:</b> almeno 6 misure di miglioramento aziendali (3 per le microaziende) vengono formulate ogni anno in un piano di azione, con scadenze precise e attribuzione delle responsabilità. Sono tratte da tutti i moduli e comprendono per ogni ciclo di distinzione almeno una misura per un uso oculato delle risorse e una misura dal modulo a scelta. Viene verificata l'attuazione delle misure definite l'anno precedente.		Proprio catalogo di misure con verifica dei risultati, compresa una misura per un uso oculato delle risorse e una misura dal modulo a scelta.
Modulo a scelta	Adempimento dei requisiti di un modulo a scelta qualsiasi.		

## MODULI LIVELLO II

**Requisiti minimi di accesso:** autodichiarazione che tutti i requisiti legali validi per la relativa azienda sono soddisfatti (ad es. Licenza, igiene, sicurezza, contratto collettivo)

Modulo	Requisiti	Strumento qualità	Attestati alternativi
Gestione e collaboratori	<b>Impiegato per la qualità:</b> l'impiegato viene vissuto in un formato scelto (evento, scambio regolare di informazioni, circolo della qualità, processo ecc.) ed è noto e accessibile a tutti i collaboratori.		Verbale circolo della qualità, foglio informativo sulla qualità dei servizi, processi per l'introduzione di nuovi collaboratori, salvaguardia del sapere, linee direttive, strategia, mansionario; oppure questo punto viene integrato nell'indagine collaboratori. Oppure marchio "Friendly Workspace", che vale quale attestazione per tutti i cinque requisiti.
	<b>Condizioni quadro:</b> sono state chiarite o create attuali condizioni quadro organizzative.	<b>Indagine collaboratori</b> Riveduta e più flessibile, con valutazione.	Attestazione con documenti organizzativi (mansionario delle funzioni centrali, organigrammi, diagrammi delle funzioni ecc.)
	<b>Cultura di gestione:</b> sulla cultura di gestione viene riflettuto regolarmente sia da parte dei dirigenti che dei collaboratori/trici.	Comprende domande sui cinque requisiti. Il rapporto di valutazione contiene un paragone con il ciclo precedente e un parametro di riferimento al settore, ai 25% migliori e casomai al key account.	Opinione sulla cultura di gestione integrata nell'indagine collaboratori o tramite valutazione dei superiori separata.
	<b>Soddisfazione dei collaboratori:</b> un'indagine sulla soddisfazione dei collaboratori/trici a scadenza regolare rileva un alto grado di soddisfazione ad almeno 80%.		La propria indagine collaboratori soddisfa i requisiti definiti nella lista di controllo per la verifica dell'equivalenza, oppure tool esterno (iCommit, InfoWiz, IRC, SwissTest). Se include domande sui punti relativi ai cinque requisiti, l'inoltro delle ulteriori attestazioni non è necessario.
	<b>Sviluppo dei collaboratori:</b> vengono pianificati e attuati con i collaboratori corsi di formazione concreti sulle competenze tecniche e sociali.		Sintesi delle misure di formazione continua/di promozione dei collaboratori, interne (programmi, punti di discussione, conoscenze acquisite ecc.) e esterne (certificati, conferme dei corsi frequentati, conoscenze acquisite).
Gestione ambientale	<b>Uso oculato delle risorse:</b> si effettua una misurazione periodica in materia di uso oculato delle risorse, tenendo conto degli aspetti seguenti: gestione ambientale, approvvigionamento, energia/clima, risorse, sensibilizzazione degli ospiti/clienti. I risultati vengono comparati a quelli di altre aziende.	<b>Profilo ambientale</b> Tool online con autovalutazione con sistema di note/punti su un numero limitato di domande. Alla fine il sistema valuta i risultati e fornisce il profilo (grafico radar con il ciclo precedente). Da questo può essere dedotto il potenziale di miglioramento, che dovrebbe confluire nel piano di azione.	myclimate Footprint, Green Globe, EarthCheck, STEP, Travelife, ibex-fairstay, EcoEntreprise, Ecolabel dell'EU, Green Key, ISO 14001, EMAS, Blaue Schwalbe, EcoStep, Swiss Climate CO2 (argento, oro), Stop Climate Change, Die lachende Welt, EnaW ecc.
Gestione del feedback	<b>Soddisfazione degli ospiti/clienti:</b> i riscontri degli ospiti/clienti indicano un elevato grado di soddisfazione pari ad almeno l'80%.		Elevato grado di soddisfazione (ad es. 80%) in: - nota e valutazione Trustyou, ReviewPro o simili - o indagine ospiti esterna con valutazione (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest ecc.) - o altre prove
	<b>Valutazione dei riscontri degli ospiti/clienti:</b> i riscontri degli ospiti clienti vengono sistematicamente registrati e valutati a scadenze periodiche.	<b>Indagine ospiti/clienti</b> Riveduta e più flessibile, con valutazione.	- nota e valutazione Trustyou - o indagine ospiti esterna con valutazione (IRC, InfoWiz, Qualitelis, SwissTest ecc.) - procedura di gestione delle recensioni (re:spondelligent ecc.) - altri
	<b>Reazione ai riscontri degli ospiti/clienti:</b> la ripartizione dei compiti e delle competenze è opportuna e chiaramente definita.	Comprende domande sui quattro requisiti. Il rapporto di valutazione contiene un paragone con il ciclo precedente e un parametro di riferimento al settore, ai 25% migliori e casomai al key account.	- attestazione delle responsabilità per i riscontri, con relative competenze (mansionari) - gestione dei reclami documentata - applicazione attiva di software di gestione delle recensioni (re:spondelligent ecc.) - altre prove quali utilizzo di un tool della toolbox di gastfreundschaft-zentralschweiz.ch, processo modellato
	<b>Configurazione dell'offerta:</b> sviluppo sistematico delle prestazioni e dell'offerta in base ai riscontri degli ospiti/clienti.	Formulare nel piano di azione almeno una misura sulla configurazione dell'offerta.	

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

Gestione dei processi (PMC)	<p><b>Parametro di riferimento</b> (benchmark): la situazione/le prestazioni della propria azienda vengono continuamente analizzate e paragonate con quelle di altre aziende.</p>	<p>Il <b>rapporto di valutazione</b> riveduto per indagine collaboratori, indagine ospiti e Mystery Check con benchmarking settoriale è disponibile (rapporti parziali).</p>	<p>- tool interno di catene o grandi aziende che copre le due prospettive (indagine ospiti/collaboratori, Mystery Check)          - eventualmente anche documenti di gruppi Esperienza formazione che integrano le due prospettive          - valutazione Benchmark4me (GastroSuisse)          - altri</p>
	<p><b>Processi</b>: almeno una volta all'anno due importanti processi vengono modellati, rispettivamente i processi esistenti vengono riveduti in base alle misure nel piano di azione.</p>	<p><b>Modulo dei processi</b> del livello II (manuale sulla definizione di processi)</p>	<p>2 processi modellati o manuali propri</p>
	<p><b>Piano di azione</b>: almeno 6 misure di miglioramento aziendali vengono formulate ogni anno in un piano di azione, con scadenze precise e attribuzione delle responsabilità. Sono tratte da tutti i moduli e comprendono per ogni ciclo di distinzione almeno una misura sulla configurazione dell'offerta e sull'uso oculato delle risorse e una misura tratta dai moduli a scelta. Viene verificata l'attuazione delle misure definite l'anno precedente.</p>	<p><b>Piano di azione</b> interattivo online con la possibilità di annotare elementi di altri strumenti.</p>	<p>Proprio catalogo di misure con verifica dei risultati, inclusa una misura sulla configurazione dell'offerta e una misura dal modulo a scelta.</p>
Modulo a scelta	<p>Adempimento dei requisiti di due moduli a scelta qualsiasi.</p>		

## 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	Misurazione attiva della soddisfazione dei collaboratori. Complessivamente indicano un elevato grado di soddisfazione pari ad almeno 80%.	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. hotellerieuisse) - 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 (almeno 1 giorno) - Coach Ospitalità		compresi nella tassa base
Qualità esperienziale	La qualità del servizio viene completata con misure volte a rafforzare/sviluppare la qualità esperienziale.	<b>Verifica esperienziale</b> 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.	<b>Verifica cooperazioni</b> 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.	<b>Mystery Check</b> + misure di miglioramento, valutazione inclusa <b>Light Check</b> (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.	<b>Profilo ambientale</b> 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.	<b>Indagine collaboratori</b> 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%.	<b>Indagine ospiti/clienti</b> Riveduta e più flessibile tratta dal livello II, con valutazione	Elevato grado di soddisfazione (ad es. 80%) in: nota e valutazione Trustyou, re:spondelligent ecc. 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