

Qualité

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Rapport annuel / Suisse tourisme**

Band (Jahr): - **(2002)**

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Qualité.

La première des priorités.

Des visiteurs totalement satisfaits garantissent le succès, résultat de toutes les parties prenantes pendant leur séjour. La lutte pour augmenter le niveau de la qualité doit être une préoccupation commune.





Chez le fabricant de cor des Alpes, Hansruedi Bachmann, à Eggiwil, Emmental.

La Suisse aspire à bien davantage.

Dans une étude de DemoSCOPE, la Suisse a reçu la note «bien» en matière d'accueil.

Une meilleure écoute de la clientèle et des coopérations auraient permis d'obtenir la note «très bien».

Hospitalité

Dans le tourisme, la satisfaction des visiteurs est un critère déterminant pour avoir du succès. Suisse Tourisme a donc fait évaluer la satisfaction de nos visiteurs suisses dans une étude. 3800 personnes ont été interrogées, dont près de la moitié avait passé des vacances en Suisse au cours des douze derniers mois. Les résultats sont très satisfaisants.

80% des personnes interrogées ont été très contentes de leurs vacances. Un résultat encourageant, sachant que nos compatriotes forment le plus important segment de clientèle. Une notation de chacune des composantes de leurs vacances donne une note moyenne légèrement supérieure à 5 sur une échelle de 1 à 6, un 6 reflétant la meilleure note. Pour les

visiteurs suisses, le plus important est l'hébergement. Ici, les notes expriment un léger décalage entre chaque type d'hébergement, signe d'un potentiel d'optimisation: tandis que l'amabilité du personnel, l'accueil, le bien-être, l'ambiance et la qualité des repas ont été notés légèrement au-dessus de 5, le confort et la qualité de la structure, ainsi que le rapport prix/prestation ont été notés légèrement en dessous de 5.

La satisfaction des visiteurs suisses.

5.09: telle est la note moyenne obtenue par les partenaires touristiques suisses à travers leurs prestations fournies aux Suissesses et aux Suisses. Un bon résultat, mais qui mérite d'être amélioré.

Faits.

Certains résultats du sondage DemoSCOPE sur l'accueil

Satisfaction générale concernant l'office du tourisme	5.20
Satisfaction générale concernant l'hébergement	5.00
Accueil de la population	5.12
Satisfaction concernant la réservation	5.32

(échelle: 1 = très insatisfait à
6 = entièrement satisfait)

