

Kontaktadresse | Adresse de contact | Contatto | Contact addresses

Qualitäts-Gütesiegel
c/o Schweizer Tourismus-Verband
Postfach 8275
3001 Bern
Tel. 031 307 47 41
Fax 031 307 47 48
info@quality-our-passion.ch

Trägerorganisationen | Organisations responsables du programme |
Patronato del programma | Umbrella organisations

Schweizer Tourismus-Verband (STV)
Schweiz Tourismus (ST)
GastroSuisse
hotelleriesuisse (HS)
Seilbahnen Schweiz (SBS)
Verband öffentlicher Verkehr (VöV)
Konferenz der regionalen Tourismusdirektoren der Schweiz (RDK)
Verband Schweizer Tourismusmanager (VSTM)
Car Tourisme Suisse, Car-Groupe ASTAG
Schweizerischer Reisebüro-Verband (SRV)
Swiss Snowsports (SSSA)
Hotel & Gastro Union

Programmentwicklung durch das FIF der Universität Bern.
Mit Unterstützung des Staatssekretariats für Wirtschaft seco.

Ihr Wegweiser im vielseitigen
Tourismusangebot.

Votre guide dans le vaste éventail
touristique.

La vostra guida per le vaste offerte
turistiche.

Your guide to a wealth of services
on offer.



Quality. Our passion.

■ Das Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus ist eine verlässliche Orientierungshilfe in der Angebotsvielfalt. In einem mit dem Q ausgezeichneten Betrieb haben Sie die Gewähr, dass sich dessen Betriebsleitung und Mitarbeitende kontinuierlich mit dem Thema Qualität auseinandersetzen.

■ Le Label de qualité pour le tourisme suisse est un moyen d'orientation fiable pour s'y retrouver dans le grand choix de l'offre touristique. Dans un établissement titulaire du label de qualité, vous avez la certitude que la direction tout comme les employé-e-s se préoccupent continuellement de l'évolution de la qualité de leurs services.

■ Il Marchio di qualità per il turismo svizzero è un mezzo affidabile per orientarsi tra le molteplici offerte turistiche. In un'azienda contrassegnata con il marchio, avrà la certezza che la direzione come anche collaboratrici e collaboratori s'impegnano continuamente nella evoluzione della qualità dei servizi.

■ The Quality Label for Swiss Tourism is a reliable source of orientation for the wealth of touristic services on offer. In an establishment displaying the Q label, you have the assurance that its management and staff continuously striving to maintain the quality of services that you deserve.



Achten Sie auf dieses Zeichen.
Es lohnt sich!

Prêtez attention à ce label.
Vous avez tout à y gagner!

Presti attenzione a questo marchio.
Ne vale la pena!

Watch out for this symbol.
It is worth your while!



Quality.
Our Passion.

Weitere Informationen über das Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus finden Sie unter
Vous pouvez également obtenir de plus amples informations sous
Ulteriori informazioni sono reperibili su
Further informations are available at

www.quality-our-passion.ch

Willkommen
Bienvenue
Benvenuto
Welcome

■ Das Ferien-, Reise- und Kongressland Schweiz heisst Sie herzlich willkommen! Schön, dass Sie unser Gast sind! Geniessen Sie Ihren Aufenthalt in der Schweiz.

■ Bienvenue en Suisse, destination idéale pour les vacances, les voyages et les congrès! Nous sommes heureux de vous accueillir et nous vous souhaitons un agréable séjour en Suisse!

■ Benvenuto in Svizzera, meta ideale per vacanze, viaggi e congressi! Siamo felici di accoglierla e le auguriamo un gradevole soggiorno in Svizzera!

■ Welcome to Switzerland, the holiday, travel and congress destination! We are delighted to have you as our guest! Enjoy your stay in Switzerland!

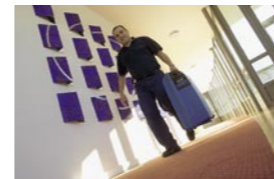
Das Qualitäts-Gütesiegel
Le Label de qualité
Il Marchio di qualità
The Quality Label

■ Wir haben für Sie das Qualitäts-Gütesiegel geschaffen. Ziel dieses Programms ist es, in den touristischen Betrieben das Qualitätsbewusstsein ständig weiter zu entwickeln.

■ Nous avons créé le Label de qualité tout spécialement pour vous. Le but de ce programme est de promouvoir constamment l'esprit qualité dans les établissements touristiques.

■ Specificamente per lei abbiamo creato il Marchio di qualità. Lo scopo di questo programma è di promuovere costantemente lo spirito della qualità nelle aziende turistiche.

■ We have created the Quality Label for your benefit. The aim of this program is to achieve a growing awareness in tourist businesses of the importance of quality.



Die drei Q-Stufen – Ihre Qualitätsgarantie
Les trois niveaux du label – votre garantie qualité
I tre livelli del marchio – la vostra garanzia di qualità
The three Q levels – your guarantee of quality



■ Die Stufe I konzentriert sich auf die Qualitätsentwicklung und widmet sich insbesondere der Servicequalität. Die Betriebe werden stichprobenartig vor Ort überprüft.

■ Le niveau I se concentre sur le développement de la qualité et sur la qualité du service en particulier. Les établissements sont contrôlés sur place selon un système aléatoire.

■ Il livello I si concentra sullo sviluppo della qualità, con particolare attenzione alla qualità del servizio. Queste aziende sono testate in loco, a campione.

■ Level I concentrates on quality development and is aimed especially at service quality. The establishments are subject to random spot checks on site.



■ Beim Qualitäts-Gütesiegel Stufe II steht die Qualitätssicherung im Zentrum. Alle Betriebe mit dem QII werden regelmässig von externen Testpersonen überprüft.

■ Le niveau II se focalise sur le maintien de la qualité. Toutes les entreprises titulaires du niveau II sont régulièrement testées par un organisme indépendant.

■ Il livello II si focalizza sul mantenimento della qualità. Tutte le aziende con il marchio livello II sono regolarmente controllate da un organismo esterno.

■ Quality level II focuses on quality assurance. All businesses holding Q II are regularly checked by independent Mystery Persons.



■ Die Stufe III zeichnet Betriebe aus, die ein umfassendes international anerkanntes Qualitäts-Management-System umsetzen.

■ Le niveau III est décerné aux entreprises qui appliquent un Système de Management de la Qualité reconnu sur le plan international.

■ Il livello III contraddistingue le aziende che mettono in pratica un Sistema di Gestione della Qualità riconosciuto a livello internazionale.

■ Quality level III is awarded to businesses which have implemented a comprehensive, internationally-recognised Quality Management System.

