

*Medienmitteilung vom 28. März 2012*

## **APARTHOTEL mit Qualitätsgütesiegel ausgezeichnet**

**Der Schweizer Tourismus Verband hat die Bewerbung des APART-Teams unter der Leitung von Hugo Lenzlinger geprüft und das APARTHOTEL für die nächsten drei Jahre mit dem Qualitätsgütesiegel für den Schweizer Tourismus Stufe I (Servicequalität) ausgezeichnet.**

Das Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus ermöglicht touristischen Betrieben, die Dienstleistungsqualität zu prüfen, zu sichern und zielgerichtet zu optimieren. Das APARTHOTEL Rotkreuz hat alle Voraussetzungen für eine Teilnahme erfüllt und darf nun stolz die Zertifizierung QI tragen.

Das Qualitätsgütesiegel Stufe I konzentriert sich auf die Qualitätsentwicklung und widmet sich insbesondere der Servicequalität. QI wirkt primär nach innen und motiviert die Mitarbeitenden. Die Gäste erkennen so die Qualität direkt über bessere Dienstleistungen – und über das Gütesiegel.

### **Umsetzung des Qualitätsprogramms**

Das Team des APARTHOTEL widmet sich weiterhin intensiv mit der Umsetzung des Programms mit Hilfe den nachfolgenden 4 Instrumenten:

**Servicekette:** Der Betrieb analysiert Dienstleistungsprozesse aus Sicht der wichtigsten Gästegruppen, eruiert kritische Ereignisse und legt Qualitätsstandards fest.

**Reklamationen:** Gästereklamationen werden zielgerichtet und systematisch bearbeitet.

**Qualitätsprofil:** Das Qualitätsprofil liefert aussagekräftige Informationen über die Qualität der Führung und Organisation. Es zeigt Stärken und Schwächen auf und dient als Basis für Verbesserungsmassnahmen.

**Aktionsplan:** Der Betrieb fasst die wichtigsten Verbesserungsmassnahmen zusammen und legt Termine und Verantwortlichkeiten für die Umsetzung fest. Der Aktionsplan dient als Planungs- und Führungsinstrument und wird daher jährlich überprüft.

Die Prüfstelle lässt 5–10% der jährlich ausgezeichneten QI-Betriebe stichprobenmässig kontrollieren. So wird sichergestellt, dass die Qualitätsmassnahmen eingehalten werden.

Alle Informationen zu den Qualitätsgütesiegeln des Schweizer Tourismus Verbands finden Sie unter [http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents\\_id=940](http://www.swisstourfed.ch/index.cfm?parents_id=940).

### **Medienverantwortliche**

APART AG, Karin Müller

karin.mueller@aparthotel-rotkreuz.ch

079 / 308 75 39