STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
1ÈRE JOURNÉE VALAISANNE DES LOGEMENTS DE VACANCES

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
NUL BIEN SANS PEINE

Mario Lütolf, Directeur

2 06.06.2012

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
NUL BIEN SANS PEINE

Besser werden = Qualität x Differenzierung x Inszenierung x Leidenschaft!

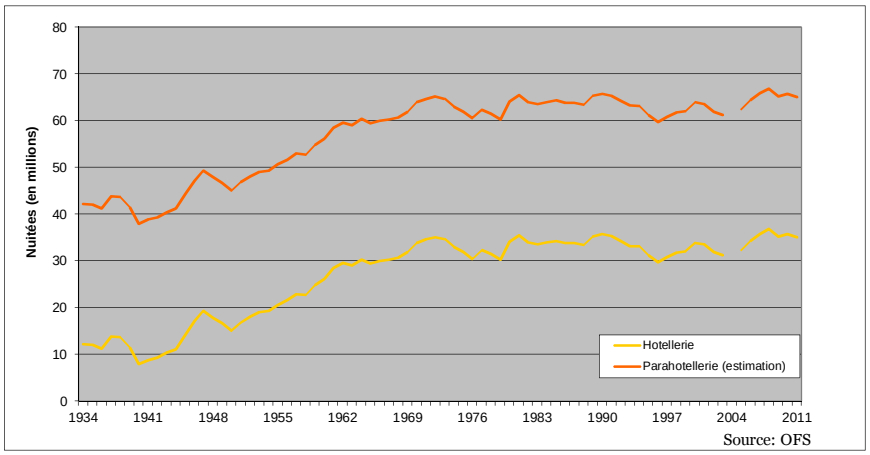
Schweiz Tourismus / Jürg Schmid ©

3 06.06.2012

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

DÉVELOPPEMENT
NUITEES EN SUISSE



Source: OFS

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
ORGANISATION

Les trois organes

Stratégique

Assemblée des délégués
Décisions

Opératif

Equipe opérative
Opérative/téchniques

Comité de classification
Remaniement des critères et leurs définitions

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
ASSEMBLÉE DES DÉLÉGUÉS: RÉPARTITION DES SIÈGES*

500	-	1999	**1 siège**	Région du Léman	775	objets
			1 siège	Lucerne. Lac des Quatre Cantons.	898	objets
			1 siège	Suisse Orientale / Liechtenstein	549	objets
			1 siège	Tessin	1352	objets
2000	-	3499	**2 sièges**	Oberland bernois	2986	objets
3500	-	4999	**3 sièges**	-		objets
5000	-	6499	**4 sièges**	Les Grisons	6056	objets
6500	-	8999	**5 sièges**	-		
8000		9499	**6 sièges**	Valais	8524	objets
autres			**5 sièges**	hotelleriesuisse, Begasoft AG, Tourisme Suisse, Caisse suisse de voyage reka, Interhome AG		

>> Présidence par la FST

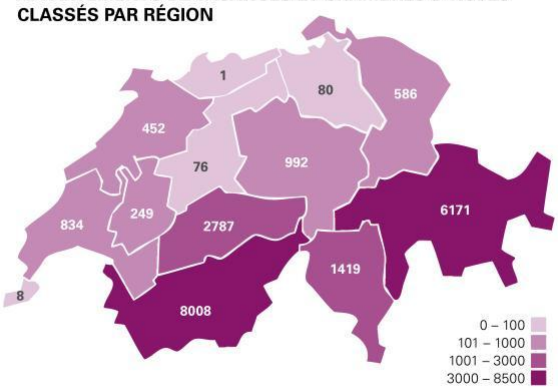
* Les données s'appuient sur la réunion de l'Assemblée des délégués 2011.

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
STATISTIQUE: FIN DE LA PÉRIODE DE CLASSIFICATION 2008-2012

APPARTEMENTS DE VACANCES ET CHAMBRES D'HÔTES CLASSÉS PAR RÉGION



QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
GÉNÉRALITÉS

- Classification officielle de la Suisse pour les appartements de vacances **depuis 1993** et les chambres d`hôtes depuis 2008
- Catégories: **1 à 5 étoiles** (et Superior)
- Valable pour **5 ans** (actuellement 2013-2017)
- Elle s'appuie sur le **conditions minimales**, les **critères exigences** et **nombre de points**
- Presque **22'000** appartements de vacances classés
- **250** chambres d'hôtes classées (questionnaire individuel)
- **150** organes de classification
- Quelque **160 contrôleurs** et **contrôleuses** formées par la FST

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
BUTES

- **Comparaison** aux clients
- **Commercialisation**
- Améliorer **le taux d`occupation**
- **Sensibiliser** davantage à la qualité
- **Standards** clairs (hardware)
- **Contrôle de qualité** par les contrôles par sondage
- **Soutenir la disposition à la prestation** (software)

9 06.06.2012

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
AVANTAGES POUR LES LOUEURS

- **Utilisation des étoiles** (brochures, Web, etc.)

APARTMENT
Holiday Comfort
★★★★★

- **Diplôme** de la FST

10 06.06.2012

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
AVANTAGES POUR LES LOUEURS

- **Interfaces aux systèmes de réservation:** Feratel/Deskline, TOMAS, Reka, Interhome, e-domizil, Tiscover, DIMAGO, fewo.ch, vLabs Ltd (Vreebie.eu/vOffice), CITI Software, VACANDO
- **Documents / Informations** utiles fournis par la FST
- **Position améliorée** sur le marché électronique de Suisse Tourisme (wwwMySwitzerland.com)

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
CATÉGORIES ET OBJETS CLASSÉS (FIN 2011)

Appartements de vacances et chambres d'hôtes…

APARTMENT Holiday Comfort ★★★★★	526	de luxe	APARTMENT Holiday Comfort ★★	3'741	standard
APARTMENT Holiday Comfort ★★★★	3'767	de première classe	APARTMENT Holiday Comfort ★	401	simple
APARTMENT Holiday Comfort ★★★	13'228	confort			

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
CATÉGORIE SUPERIOR

APARTMENT Holiday Comfort ★★★★★
APARTMENT Holiday Comfort ★★★★
APARTMENT Holiday Comfort ★★★
APARTMENT Holiday Comfort ★★
APARTMENT Holiday Comfort ★

Définition du supplément Superior
Pour accéder aux catégories 1 à 5 étoiles, les appartements de vacances et les chambres d'hôtes doivent atteindre un nombre prédéfini de critères exigences et de points. Les biens loués qui disposent d'un confort plus généreux et qui **atteignent ainsi les points de la catégorie supérieure** obtiennent le supplément Superior.

13 06.06.2012

QUALITY Our Passion FAMILY Destination WELLNESS Destination APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
ORGANES DE CLASSIFICATION

- Offices de tourisme locaux et régionaux
- Organisations offrant des appartements de vacances (par exemple reka / Interhome)
- Loueurs en gros
- Associations
- Agences immobilières

14 06.06.2012

QUALITY Our Passion FAMILY Destination WELLNESS Destination APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
PUBLICATION

- Publication sur le **marché électronique** (eMarktplatz) de Suisse Tourismus www.MySwitzerland.com
- **Objets classés et à réserver sur lien** sont traités avec **priorité**

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT
COÛTS

- **Contribution aux frais par objet classé**
  un forfait de CHF 50.- (pour 5 ans)
  chambres d'hôtes: contribution supplémentaire de CHF 25.- hors TVA/par chambre à partir de la deuxième chambre louée

  Les coûts ne peuvent pas être remboursés en cas de sortie anticipée de la classification.

- **Taxe annuelle de base pour les organes de classification**
  CHF 150.— pour les membres de la FST
  CHF 300.— pour les non-membres de la FST

  Les organes de classification se refinancent eux-mêmes.

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

APARTMENT AND GUEST ROOM ï HOLIDAY COMFORT

PLUS AMPLES INFORMATIONS

www.swisstourfed.ch/apartment

Nadja Matthey-Doret
Product Manager
T 031 307 47 59
nadja.matthey-doret@swisstourfed.ch

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

QUALITÉ DANS LE TOURISME

Hardware	Environnement/ Culture	Software
Equipement	Paysage/Utilisation des ressources	Service
Fonction	Détérioration Pollution	Information
Esthétique	Culture/Image du lieu/Coutume	Hospitalité Mentalité

Source: sur la base de Felizitas Romeiss-Stracke: Service-Qualität im Tourismus, Munich 1995

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

RAISONS POUR UNE OFFENSIVE EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DANS LE TOURISME SUISSE

- Les besoins des hôtes qui se modifient
- La concurrence indigène et étrangère croissante
- L'ambiance générale qui menace l'attractivité
- La disponibilité au service qui est souvent défectueuse
- L'image du prix qui suscite de grandes attentes
- La globalisation qui contribue à l'uniformisation de l'offre

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

OBJECTIFS DU PROGRAMME QUALITÉ DU TOURISME SUISSE

- Améliorer la qualité dans le tourisme dans toute la Suisse
- Un seul programme qualité pour toute la branche
- Sensibiliser davantage le personnel touristique à la qualité
- Promouvoir la coopération entre les acteurs touristiques
- Les hôtes se sentent les bienvenus et
  … reviennent
  … racontent leurs expériences positives

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

EXPÉRIENCE QUALITÉ POUR L'HÔTE

- L'hôte peut **faire confiance à la prestation**
- Le label de qualité **permet au client de s'y retrouver** parmi la multitude d'offres
- Les prestataires **suivent une formation continue régulière**
- Les entreprises se considèrent comme une équipe qualité et travaillent ensemble pour fournir une prestation de première classe
- Chaque collaborateur est un interlocuteur potentiel pour répondre aux questions et souhaits des clients
- L'offre est améliorée en continu grâce aux feed-backs

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

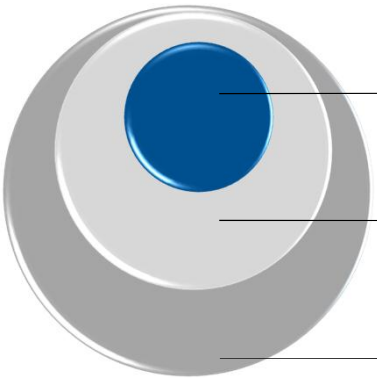
VALEUR AJOUTÉE DU PROGRAMME POUR LES ENTREPRISES

- Accès au management de la qualité dans le tourisme
- Moyens simples d'assurance de la qualité
- Motivation du personnel assumant ses responsabilités
- Confiance des clients, partenaires et banques
- Gain au niveau de l'image et de la notoriété
- Clients satisfaits
- Réussite durable

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

LABEL DE QUALITÉ NIVEAU I



Niveau I:
Qualité du service

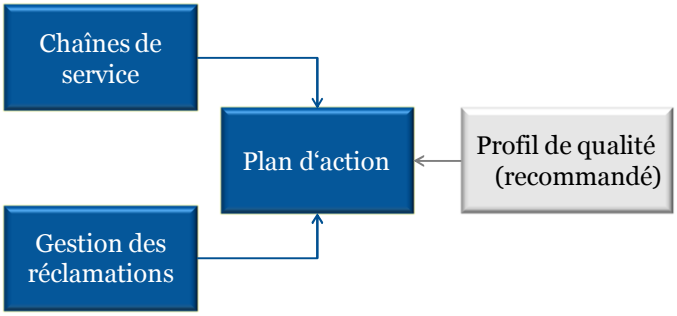
Niveau II:
Qualité de la gestion

Niveau III:
Système global de
Management de la Qualité

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

LA VOIE VERS LE LABEL DE QUALITÉ NIVEAU I

- **Formation** d'un Quality-Coach interne
- Utilisation et mise en place des **instruments de travail**:



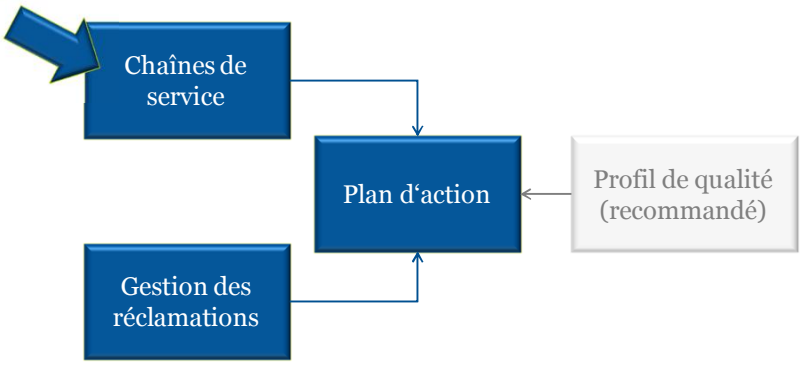
STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

COURS DE QUALITY-COACH

- Conditions préalables
  - Etre un exemple en matière de disposition au service
  - Etre capable d'enthousiasmer et de convaincre
  - Etre apte à identifier les besoins des clients
- Contenu
  - Principes de base du management de la qualité
  - Méthodes et outils pour améliorer la qualité du service
- Durée: 2 demi-journée
- Coût de la formation: CHF 540.–

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

INSTRUMENTS NIVEAU I
CHAÎNE DE SERVICE



STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

CHAÎNE DE SERVICE

avant — sur place — après

Info/ Réserv. → Voyage → Info sur place → Restau-ration → Héber-gement → Trans-port → Activités → Voyage de retour → Suivi

☺ = Bon service ☹ = Incidents

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

CHAÎNE DE SERVICE AU NIVEAU DE LŒNTREPRISE
APPARTEMENT DE VACANCES

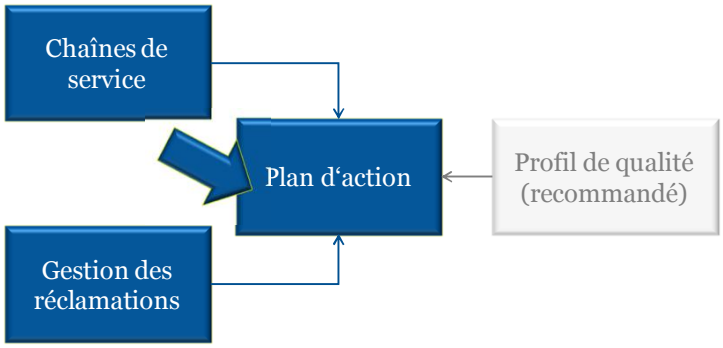
avant — sur place — après

Information → Arrivé → Renseigne-ments → Séjour → Départ → Suivi

☺ = Bon service ☹ = Incidents

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

INSTRUMENTS NIVEAU I
PLAN D'ACTION



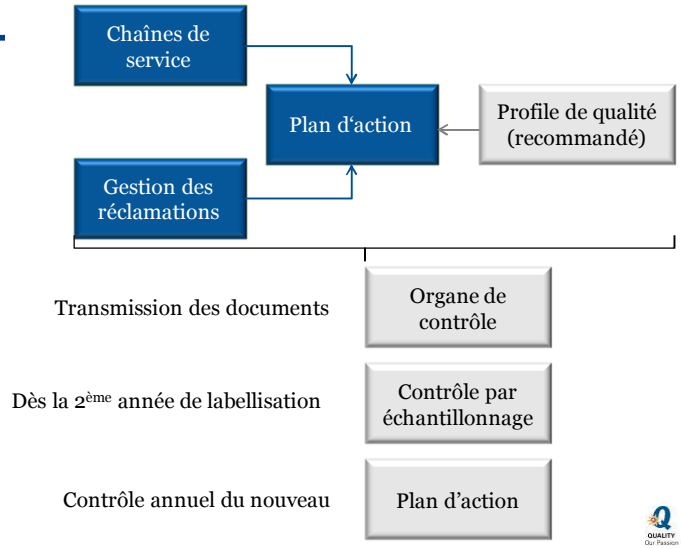
STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

SENS ET BUT DU PLAN D'ACTION

- Regrouper les **nouvelles données** provenant:
  - des chaînes de services
  - de la gestion des réclamations
  - du profil de qualité (recommandé)
- Evaluer et fixer des **priorités**
- Planifier des **mesures** concrètes
- Désigner des **responsables**
- Convenir des **délais**
- **Contrôler** régulièrement si le but est atteint

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

PAS À PAS VERS LE LABEL DE QUALITÉ NIVEAU I



STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

INFORMATIONS

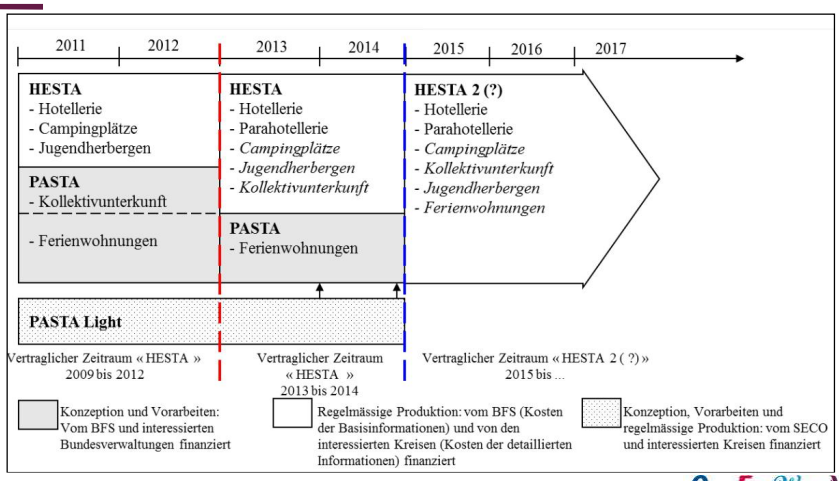
Programme qualité du tourisme suisse
Fédération suisse du tourisme
Case postale 8275
3001 Berne

Tél. +41 (0)31 307 47 41

info@quality-our-passion.ch
www.swisstourfed.ch/quality

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

STATISTIQUE DE L'HÉBERGEMENT
LES PROJETS AVANCENT

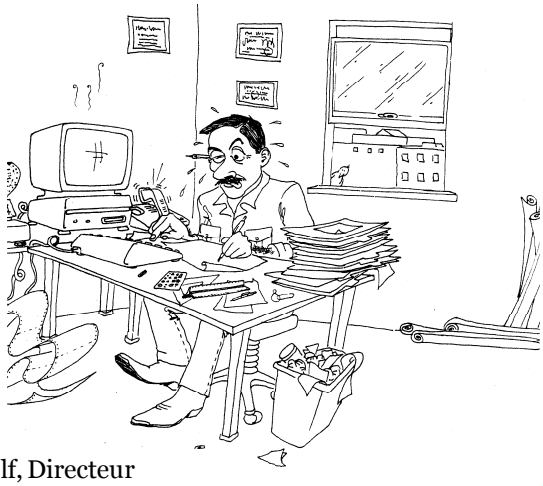


33 06.06.2012

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort

STV FST
Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

NUL BIEN SANS PEINE
MERCI POUR VOTRE ATTENTION



Mario Lütolf, Directeur

QUALITY Our Passion · FAMILY Destination · WELLNESS Destination · APARTMENT Holiday Comfort