



5. Februar 2020

## FRAGEN UND ANTWORTEN

### VERÄNDERUNGEN Q-PROGRAMM

#### **Sind zertifizierte Betriebe weiterhin mit dem Q-Label ausgezeichnet?**

Ja. Bis zum Ablauf der Zertifizierungsperiode (z.B. 2019-2022) sind sie weiterhin ausgezeichnet.

#### **Wie lange ist die Auszeichnung noch gültig?**

Die Auszeichnungen sind ab Ausstellungsdatum drei Jahre lang gültig. Das Ablaufdatum kann im Q-Portal oder auf dem Zertifikat eingesehen werden.

#### **Kann das Q-Label weiterhin in der Kommunikation verwendet werden?**

Ja. Bis zum Ablauf der jeweiligen Zertifizierungs-Periode (z.B. 2022) kann das Label weiterhin verwendet werden. Danach werden alle Betriebe gebeten, das Label aus Ihrer Kommunikation zu entfernen.

#### **Können angefangene Erarbeitungen noch abgeschlossen und ausgezeichnet werden?**

Ja. Neuzertifizierungen, die sich schon in Erarbeitung befinden, werden selbstverständlich abgeschlossen – sofern die Voraussetzungen erfüllt sind.

#### **Werden die Betriebe bis zum Ablauf der Zertifizierung weiterhin vom STV begleitet?**

Ja. Allen Leistungen, die im Rahmen der Zertifizierung gekauft wurden, wird der STV bis zum Ende nachkommen. Das STV-Team wird die Betriebe weiterhin unterstützen und ihnen bis zum Ablauf des Zertifikats zur Verfügung stehen.

#### **Haben die Betriebe bis zum Ablauf der Auszeichnung noch etwas zu tun?**

Die Aufgaben bleiben gleich wie bisher. Bis zum Ablauf der Zertifizierung müssen alle offenen Pendenzen gemäss Vorgaben des STV erledigt werden.

#### **Kann man sich zum jetzigen Zeitpunkt noch Re-/Zertifizieren lassen?**

Nein. Neu- und Rezertifizierungen sind ab sofort nicht mehr möglich. Einzelne Module können – losgelöst vom gesamten Programm – von allen Betrieben schnell und einfach über den STV bezogen werden: <https://www.stv-fst.ch/de/qualitaets-labels/instrumente>.

#### **Können touristische Betriebe bei der Verbesserung ihrer Qualitätsmassnahmen auch künftig auf die Hilfe des STV zählen?**

Ja. Das Thema Qualität im Tourismus wird beim STV weiterhin grosses Gewicht haben. Es wird zwar keine Zertifizierungen im bisherigen Modus mehr geben. Einzelne Module können aber weiterhin genutzt werden: <https://www.stv-fst.ch/de/qualitaets-labels/instrumente>. Geplant ist, das Modulangebot laufend an die Bedürfnisse der Branche anzupassen.

**Kümmert sich der STV weiterhin um die Qualität im Schweizer Tourismus?**

Definitiv. Der STV wird eine breit abgestützte Arbeitsgruppe einsetzen, die sich gezielt und ganzheitlich mit den «Pain Points» der Branche auseinandersetzt (wie es bei der Entwicklung des jetzigen Q-Programms vor 20 Jahren der Fall war).

**Kann man bis zum Ablauf der Zertifizierung weiterhin die Q-Coach/Trainer-Kurse besuchen?**

Die Kurse werden nicht mehr aktiv angeboten. Auf Anfrage werden betriebspezifische Kurse aber weiterhin durchgeführt, wenn genug Teilnehmer vorhanden sind. Sollte der Q-Trainer-Kurs Bestandteil des Wahlmoduls sein (QII) wird der STV die Fälle einzeln beurteilen.

**Wie können Betriebe ihren Gästen künftig zeigen, dass das Thema «Qualität» einen hohen Stellenwert im Haus hat?**

Falls weiterhin Module über den STV bezogen werden, kann dies auf den Kommunikations-Kanälen auch entsprechend sichtbar gemacht werden. So besteht zum Beispiel die Möglichkeit, positive Resultate aus der Gästebefragung zu publizieren.

**Was passiert mit den übrigen STV-Labels (Apartment, Family, Wellness)?**

Die übrigen Labels sind von den Veränderungen nicht betroffen. Sternklassierungen für Ferienwohnungen und Gästezimmer sowie die Labels «Family Destination» und «Wellness Destination» werden vom STV weiterhin vergeben.

**An wen kann man sich bei Fragen wenden?**

Der STV steht Ihnen bei Fragen gerne zur Verfügung:

E-Mail: [quality@stv-fst.ch](mailto:quality@stv-fst.ch)

Telefon: 031 307 47 47