

## MEDIENMITTEILUNG

Lenk, 10. Juli 2018

### ISO Zertifizierung und Gästebefragung von Lenk-Simmental Tourismus

**Lenk-Simmental Tourismus hat das Qualitätsgütesiegel Stufe III des Schweizer Tourismus-Verbandes erneuert. Die neue Norm 9001:2015 machte eine komplette Überarbeitung des Qualitätsmanagementhandbuches notwendig. Hinweise zur aktuellen Dienstleistungsqualität geben unter anderem die Gästerückmeldungen. Seit nun drei Jahren werden die Daten standardisiert erhoben und ausgewertet und bringen so Ansatzpunkte für Lenk-Simmental Tourismus zutage.**

#### ISO Zertifizierung

Lenk-Simmental Tourismus (LST) ist seit April 2018 nach der neuen ISO-Norm 9001:2015 zertifiziert. Damit erfüllt LST sämtliche Anforderungen für die Erlangung des Qualitätsgütesiegels Stufe III des Qualitätsprogramm vom Schweizer Tourismus-Verband. Schwerpunkte der Neuzertifizierung:

- Abgleich der Qualitätsziele mit der strategischen Ausrichtung und dem Kontext der Organisation
- Fokus auf die interessierten Parteien und deren Erwartungen an LST
- Leistungsindikatoren zur Prozesslenkung und dem systematischen Umgang mit Risiken und Chancen.

#### Gästebefragung – Quality Check

Ein wichtiger Indikator des Qualitätsmanagementsystems ist die Gästebefragung, welche vor drei Jahren komplett überarbeitet wurde. Folglich kann LST nun auf identisch erhobene und aussagekräftige Daten der letzten drei Jahre zugreifen. Die Bewertungen unterliegen einer 5er Skala.

Die Auswertung zeigt zum Teil grosse Schwankungen zwischen Sommer und Winter, wobei der Sommer grundsätzlich besser bewertet wird als der Winter. Erfreulich sind die Gästerückmeldungen bezüglich der erfahrenen Freundlichkeit (siehe Abbildung). Die Mittelwerte liegen allesamt zwischen 4.5 (Gastronomie und AFA) und 4.8 (LBB und LST). Einen grossen Anstieg verzeichnet die Bewertung des Preis-/Leistungsverhältnisses der AFA (von 3,9 auf 4,7) seit der Inkludierung des ÖV in die Gästekarte, was einer Steigerung von 20,5% entspricht. Dies unterstreicht den vom Gast empfundenen Mehrwert und die Relevanz der Realisation. Die Spitzenreiter des touristischen Angebotes waren im Sommer 2017 und Winter 2017/18 erneut das Angebot Wandern (4,8), Spielplätze (4,8), AlpKultur® (4,6), Pisten im Skigebiet (4,7), Angebot Langlauf (4,5) und Kunsteisbahn (4,5). Jedoch gibt es auch Bereiche mit Aufholbedarf. Namentlich sind dies die Fussgängerfreundlichkeit (3,9), die Parkplatzsituation (4,0), die Gastronomie (4,1) und das Regenwetterangebot (3,7).

Die detaillierten Auswertungen werden an die Leistungsträger weitergegeben, und LST nutzt die Informationen zur Festlegung der Schwerpunkte für das kommende Jahr. In Kombination mit FIT2020 sollen die erwähnten Punkte mit Aufholbedarf aufgewertet und damit attraktiver für unsere Gäste werden.

Lenk-Simmental Tourismus / Dominik Hänni

---

#### Kontakt

Dominik Hänni, Leiter Gästeberatung und Partnermanagement  
Tel. +41 33 733 31 32, [d.haenni@lenk-simmental.ch](mailto:d.haenni@lenk-simmental.ch)

