



Die Versuchung seit 1291.

## Tourist Info Uri

Tellspielhaus • Schützengasse 11  
Postfach • CH-6460 Altdorf UR 1  
Telefon 041 874 80 00 • Fax 041 874 80 01  
info@uri.info • www.uri.info

### **„Fit in die Zukunft“ mit dem Qualitäts-Gütesiegel**

*Tourist Info Uri wurde zum ersten Mal mit dem Qualitäts-Gütesiegel (Stufe I) vom Schweizer Tourismus-Verband ausgezeichnet. Somit ist das Projekt „Fit in die Zukunft“ lanciert: In Zukunft sollen weitere touristische Betriebe in der Ferienregion Uri zertifiziert werden.*

Die Geschäftsführung sowie die Mitarbeiterinnen von Tourist Info Uri setzen sich immer wieder mit dem Thema Qualität auseinander. Das Team unternimmt alles, damit sich Feriengäste und Einheimische wohl fühlen. Dieses Bestreben nach hoher Dienstleistungsqualität wurde jetzt belohnt. Fränzi Stalder vom Tourist Info Uri in Altdorf absolvierte den Kurs als Qualitäts-Coach um die notwendigen Instrumente zur Erlangung des Qualitäts-Gütesiegels zu erarbeiten.

### **Auch Schwächen erkennen**

Sowohl Stärken als auch Schwächen des Betriebs wurden analysiert. Als verbesserungsfähig wurden die Reklamationsverarbeitung, die Informationsmöglichkeit für Gäste ausserhalb der Öffnungszeiten und das Eingehen auf die Bedürfnisse der Feriengäste wahrgenommen. „Nach der Aufdeckung aller nach innen und aussen gerichteten Aktivitäten haben wir einen Aktionsplan erstellt“, erklärt Fränzi Stalder. „Dieser muss während eines Jahres umgesetzt werden, anschliessend gehen wir erneut über die Bücher“. Das Qualitäts-Gütesiegel ist drei Jahre lang gültig, bevor es erneuert werden muss.

### **Vorbildfunktion**

„Tourist Info Uri will eine Vorbildfunktion gegenüber anderen touristischen Unternehmen in der Ferienregion Uri übernehmen“, äussert sich Claudia Zraggen, Geschäftsführerin Tourist Info Uri, zum Erhalt des QI.

Im Rahmen des Projekts „Fit in die Zukunft“ will Tourist Info Uri das Qualitätsmanagement im Urner Tourismus verbessern. „Es ist für den Tourismus in Uri von grosser Bedeutung, wenn sich weitere Betriebe in punkto Qualität auszeichnen lassen können. Die Qualität der beanspruchten Dienstleistungen ist für den Feriengast von heute von zentraler Bedeutung“, meint Claudia Zraggen.

Bei Tourist Info Uri werden momentan die Detailmassnahmen zur Umsetzung des Projekts ausgearbeitet, welche in den nächsten zwei Jahren zur Steigerung der Qualität im Urner Tourismus beitragen sollen.