



Regional  
Tourism  
Alliance



Berner  
Fachhochschule



<sup>b</sup>  
UNIVERSITÄT  
BERN

## Gastfreundlichkeit.ch geht online – die neue Wissensplattform für den Schweizer Tourismus

Gastfreundlichkeit ist ein entscheidender Erfolgsfaktor im touristischen Wettbewerb. Im Schweizer Hochpreisumfeld gilt das besonders: Wenn Preisvorteile fehlen, wird die Qualität der Begegnung zwischen Gast und Gastgeber entlang der gesamten Customer Journey zum Differenzierungsfaktor. Mit **gastfreundlichkeit.ch** steht der Branche ab sofort eine zentrale Plattform zur Verfügung, welche Wissen, Praxis und Forschung rund um das Thema Gastfreundlichkeit bündelt.

Die Website wurde im Rahmen des Projekts *«Monitoring und Stärkung der Interaktionsqualität im Schweizer Tourismus – NLP-gestützte Messung und Darstellung der Gastfreundlichkeit»* entwickelt. Ziel ist es, Destinationen und touristische Akteure dabei zu unterstützen, Gastfreundlichkeit datenbasiert zu messen, besser zu verstehen und gezielt weiterzuentwickeln.

Im Zentrum der Plattform steht der **IQ-Radar**, ein wissenschaftlich entwickeltes Analyseinstrument zur Auswertung von Gästefeedback. Ergänzend bietet gastfreundlichkeit.ch Zugang zu Leitfäden, Factsheets, FAQ, Best Practices sowie weiteren Projektergebnissen. Die Inhalte unterstützen Destination Management Organisationen (DMOs) und touristische Leistungsträger dabei, Erkenntnisse aus Gästefeedbacks in konkrete Verbesserungsmaßnahmen zu überführen.

Gastfreundlichkeit.ch versteht sich als Wissens- und Austauschplattform für den Schweizer Tourismus. Beteiligte Destinationen können Erfahrungen teilen, voneinander lernen und gemeinsam an der Weiterentwicklung der Gastfreundlichkeit arbeiten. Gleichzeitig positioniert sich die RTA mit der Plattform als nationale Treiberin für eine datenbasierte Qualitätsentwicklung im Tourismus.

Mit der Lancierung von gastfreundlichkeit.ch entsteht ein zentraler Anlaufpunkt für alle, die Gastfreundlichkeit im Schweizer Tourismus nachhaltig stärken und weiterentwickeln möchten.