



Regional
Tourism
Alliance



Berner
Fachhochschule



^b
UNIVERSITÄT
BERN

Gastfreundschaft.ch est en ligne : la nouvelle plateforme de connaissances dédiée au tourisme suisse

L'hospitalité est un facteur de réussite déterminant dans la concurrence touristique. Cela vaut tout particulièrement dans le contexte suisse, caractérisé par des prix élevés : en l'absence d'avantages tarifaires, la qualité de l'interaction entre le client et l'hôte tout au long du parcours client devient un facteur de différenciation. Avec **gastfreundlichkeit.ch**, le secteur dispose désormais d'une plateforme centrale qui rassemble les connaissances, les pratiques et la recherche autour du thème de l'hospitalité.

Ce site web a été développé dans le cadre du projet « Suivi et renforcement de la qualité des interactions dans le tourisme suisse – Mesure et représentation de l'hospitalité à l'aide du NLP ». L'objectif est d'aider les destinations et les acteurs du tourisme à mesurer l'hospitalité à partir de données, à mieux la comprendre et à la développer de manière ciblée.

Au cœur de la plateforme se trouve l'**IQ-Radar**, un outil d'analyse développé scientifiquement pour évaluer les retours des visiteurs. En complément, **gastfreundlichkeit.ch** donne accès à des guides, des fiches d'information, une FAQ, des bonnes pratiques ainsi qu'à d'autres résultats du projet. Ces contenus aident les organisations de gestion des destinations (DMO) et les prestataires touristiques à transformer les enseignements tirés des retours des visiteurs en mesures d'amélioration concrètes.

Gastfreundlichkeit.ch se veut une plateforme de connaissances et d'échanges pour le tourisme suisse. Les destinations participantes peuvent partager leurs expériences, apprendre les unes des autres et travailler ensemble au développement de l'hospitalité. Parallèlement, grâce à cette plateforme, la RTA se positionne comme le moteur national d'un développement de la qualité fondé sur les données dans le secteur du tourisme.

Le lancement de **gastfreundlichkeit.ch** marque la création d'un point de contact central pour tous ceux qui souhaitent renforcer et développer durablement l'hospitalité dans le tourisme suisse.