



VIA ALPINA WANDERPASS

Reklamationsprozess

Prozessablauf	Beschreibung	Verantwortung
<pre> graph TD     A([Eingang Reklamation/Einwand]) --&gt; B[Empfangsbestätigung der Reklamation]     B --&gt; C[Einholung Detailinformationen &amp; Erarbeitung Lösungsvorschläge]     C --&gt; D[Austausch mit lokaler touristischer Organisation]     D --&gt; E{{Entscheid Lösung}}     E --&gt; F{{Information &amp; Erstellung Schreiben}}     F --&gt; G[1a) Antwort an Reklamation / Einwand]     F --&gt; H[1b) Antwort an Reklamation / Einwand]             </pre>	<p>Meldung der Reklamationen oder Einwände an Projektleitung VA Wanderpass</p> <p>Schriftliche Rückmeldung beim Absender (Kunde)</p> <p>Abklärung des Geschehens inkl. Chronologie &amp; Erarbeitung mögliche Lösungsvorschläge</p> <p>Besprechung des Falles und möglichen Lösungen mit der lokalen touristischen Organisation</p> <p>Entscheidung über Lösung und Vorgehensweise</p> <p>Information an betroffenen Partner und Eingangsstelle</p> <p>Falls nötig, wird ein Schreiben mit Stellungnahme zusammengestellt. Überprüfung der Formulierung durch den ST Medienteam.</p> <p>Beantwortung der Reklamation inkl. Lösungsmitteilung</p>	<p>hasslingermessemanufaktur STC / ST Mitarbeiter Lokale touristische Organisationen</p> <p>Projektleitung VA Wanderpass</p> <p>Projektleitung VA Wanderpass</p> <p>Projektleitung VA Wanderpass, Projektleitung der lokalen touristischen Organisation</p> <p>Projektleitung VA Wanderpass, Projektleitung der lokalen touristischen Organisation</p> <p>Projektleitung VA Wanderpass</p> <p>Projektleitung VA Wanderpass</p> <p>1a) Projektleitung VA Wanderpass 1b) Projektleitung der lokalen touristischen Organisation</p>

## Kontaktlisten

### Lokale touristischen Organisationen

Organisation	Person	Kontakt	Etappenort
Liechtenstein Tourismus	Marina Hoch	+423 239 63 68 <a href="mailto:martina.hoch@liechtenstein.li">martina.hoch@liechtenstein.li</a>	Vaduz
Heidiland Tourismus	Seraina Jost	081 720 08 21 <a href="mailto:sereina.jost@heidiland.com">sereina.jost@heidiland.com</a>	Sargans Weisstannen
Elm Tourismus	Jasmin Schläpfer	055 642 52 52 <a href="mailto:jasmin.schlaepfer@elm.ch">jasmin.schlaepfer@elm.ch</a>	Elm
Braunwald Tourismus	Fridolin Hösli	055 653 65 65 <a href="mailto:fridolin.hoesli@braunwald.ch">fridolin.hoesli@braunwald.ch</a>	Linthal
Uri Tourismus	Evelin Walker	041 874 80 07 <a href="mailto:evelin.walker@uri.swiss">evelin.walker@uri.swiss</a>	Urnerboden Altdorf
Engelberg Titlis Tourismus	Daniel Kaufmann	041 639 77 77 <a href="mailto:daniel.kaufmann@engelberg.ch">daniel.kaufmann@engelberg.ch</a>	Engelberg
Jungfrau Region	Jana Maggi	033 521 43 55 <a href="mailto:jana.maggi@jungfrauregion.swiss">jana.maggi@jungfrauregion.swiss</a>	Engstlenalp Meiringen Grindelwald Lauterbrunnen
TALK	Sarah Oester	033 533 04 78 <a href="mailto:sarah.oester@be-welcome.ch">sarah.oester@be-welcome.ch</a>	Griesalp Kandersteg Adelboden
Lenk-Simmental Tourismus AG	Rahel Rösti	033 736 32 40 <a href="mailto:r.roesti@lenk-simmental.ch">r.roesti@lenk-simmental.ch</a>	Lenk
Gstaad Marketing	Patrick Bauer	033 748 81 65 <a href="mailto:p.bauer@gstaad.ch">p.bauer@gstaad.ch</a>	Gstaad
Pays d'Enhaut Tourisme	Frédéric Delachaux	026 924 25 25 <a href="mailto:f.delachaux@chateau-doex.ch">f.delachaux@chateau-doex.ch</a>	L'Etivaz Rossinière
Montreux Vevey Tourisme	Marion Duc	021 962 84 14 <a href="mailto:duc@montreuxriviera.com">duc@montreuxriviera.com</a>	Rochers-de-Naye Monterux

## Produzenten

Organisation	Person	Kontakt	Produkt
ForsterEhrler	Hélène Forster	043 810 07 61 <a href="mailto:helene.forster@forsterehrler.ch">helene.forster@forsterehrler.ch</a>	Agentur Konzept, Design & Entwicklung
hasslingermessemanufaktur	Thomas Hasslinger	052 355 39 00 <a href="mailto:thomas.hasslinger@hasslingermessemanufaktur.ch">thomas.hasslinger@hasslingermessemanufaktur.ch</a>	Produktion Stempelkasten inkl. Stempelbefestigung
Sigrist Gravuren Stempel Schilder AG	Ernst Sigrist	044 450 10 40 <a href="mailto:info@sigrist-gravuren.ch">info@sigrist-gravuren.ch</a>	Produktion Stempel
Bucherer Druck AG	Carlo Gartenmann	044 931 40 47 <a href="mailto:c.gartenmann@buchererdruck.ch">c.gartenmann@buchererdruck.ch</a>	Druck Pass

## Projektleitung

Schweiz Tourismus  
Anouk Bütikofer  
043 288 12 31  
[anouk.buetikofer@switzerland.com](mailto:anouk.buetikofer@switzerland.com)