



Klassifizierungssysteme im Tourismus

**Eine Qualitätsoffensive die
sich lohnt**

Zu Gast bei Wanderfreunden!

www.dwt-2012.de

Eine Auswahl der verschiedenen Modelle:



- Deutsche Hotelklassifizierung
- Deutsche Hotelklassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen
- Klassifizierung für Ferienhäuser, Ferienwohnungen und Privatzimmer
- Campingplatz-Klassifizierung
- Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland
- Servicequalität Brandenburg
- Bett und Bike –
- Fahrradfreundliche Gastbetriebe
- FlämingWalk-Partnerbetrieb

Zu Gast bei Wanderfreunden!

Kernkriterien Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland



1. Liegt der Betrieb in einer attraktiven Wanderregion?
2. Liegt der Betrieb in Nähe (bis 2 km) eines Wanderwegenetzes?
3. Ist der Betrieb nach der deutschen Hotelklassifizierung oder dem DTV klassifiziert?
4. Nimmt der Betrieb Wandertouristen kurzfristig und auch für nur eine Nacht auf?
5. Stellt der Betrieb umfassende Informationen über den Betrieb im Prospekt und via Internet zur Verfügung?
6. Ist die einfache Buchung per Brief, Telefon, Fax, Internet/E-Mail möglich?
7. Werden die Gäste im Betrieb persönlich empfangen und bietet er eine persönliche Information zum Programmablauf an?
8. Ist der Betrieb wanderkundig oder hat er Mitarbeiter, die über Wanderangebote informiert sind und individuell Auskunft geben können?
9. Bietet er den Gästen ein vielfältiges und gesundes Wanderfrühstück an?
10. Bietet er Lunchpakete zum Mitnehmen (evtl. gegen Bezahlung) und ein Thermofrühstück an?

Zu Gast bei Wanderfreunden!

Teil 2



11. Wird in der Küche regionaltypisch und mit regionalen Produkten gekocht?
12. Bietet er den wandernden Gästen einen Hol- und Bringservice von und zu Zielen des Wanderweges an?
13. Bietet er eine Möglichkeit, Ausrüstung und Kleidung zu trocknen und können die Gäste Schuhputzzeug ausleihen?
14. Stellt der Betrieb Wanderkartenmaterial (zum Verleih oder gegen Bezahlung) zur Verfügung?
15. Bietet der Betrieb Routenvorschläge für ortsnahe Wanderungen und Tourenberatung mit zusätzlichem Informationsmaterial an?
16. Bietet der Betrieb aktuelle Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel an?
17. Gibt es ein „Schwarzes Brett“ für Wanderinformationen?
18. Bietet der Betrieb seinen Gästen Informationen zu lokalen und regionalen Sehenswürdigkeiten?
19. Erhalten die Gäste aktuelle Wetterinformationen?
20. Bietet der Betrieb seinen Gästen einen Reservierungsservice für die nächste Unterkunft und Nacht?
21. Bietet der Betrieb einen Gepäcktransport zur nächsten Unterkunft an?

Zu Gast bei Wanderfreunden!

Wahlkriterien Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland (8 müssen mindestens erfüllt sein)



1. Bietet der Betrieb regelmäßig geführte Wanderungen an?
2. Bietet der Betrieb spezielle Wanderwochen oder Wanderwochenenden an?
3. Bietet der Betrieb Kombitouren an?
4. Bietet der Betrieb Schlechtwetterangebote in seinem Betrieb oder im Ort an?
5. Bietet der Betrieb Vorträge über die Region an?
6. Führt der Betrieb ein Umweltsiegel (z.B. Viabono)?
7. Erhalten die Mitarbeiter wandertouristische Weiterbildung?
8. Verleiht oder verkauft der Betrieb Wanderzubehör?
9. Hat der Betrieb spezielle Wellnessangebote?
10. Hat der Betrieb eine Tageskarte mit leichten Speisen im Angebot?
11. Bietet der Betrieb auch vegetarische Speisen an?
12. Gibt es Ablageschalen für Wanderschuhe?
13. Bietet der Betrieb eine Waschgelegenheit für die Gäste an?
14. Bietet der Betrieb Parkplätze auch für mehrtägige Wandertouren an?
15. Bietet der Betrieb Nichtraucherzimmer und einen Nichtraucherbereich Gastronomie an?

Zu Gast bei Wanderfreunden!

Sie haben alle das selbe Ziel und eines haben alle gemeinsam:



- Qualität erreichen, nachweisen und für Gäste transparent machen.
- Die Einstufung erfolgt über zu erfüllende Kriterien
- Sie kosten Geld
- Sie haben bestimmte Gültigkeitszeiträume
- In vielen Fällen ist für die Zertifizierung mit einem regionalen Qualitätslabel die Klassifizierung durch den Deutschen Hotel- und Gaststättenverband oder durch den Deutschen Tourismusverband Voraussetzung.

Zu Gast bei Wanderfreunden!

10 Gründe, es nicht zu tun!



1. Hohe Kosten
2. Viele bestehende Zertifikate
3. Schwer umsetzbare Inhalte
4. Geringe Wahrnehmung durch die Gäste
5. Wenig aussagekräftige Zertifikate
6. Hoher Zeitaufwand
7. Zunahme der Bürokratie
8. Lässt sich schlecht in den Arbeitsalltag integrieren
9. Keine Qualitätsverbesserung nötig
10. Da muss man erst die Mitarbeiter motivieren

Zu Gast bei Wanderfreunden!

10 Gründe, es trotzdem zu tun !



1. Weil wir mit Tourismus unser täglich Brot verdienen
2. Weil die Gäste jedes Jahr anspruchsvoller werden
3. Weil uns Qualität einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil liefert
4. Weil es ein wirksames Werbeinstrument ist
5. Weil wir wollen, dass sich die Gäste bei uns wohl fühlen
6. Weil wir uns mit anderen vergleichen können und damit die Chance erhalten, uns von der Konkurrenz abzuheben
7. Weil wir uns durch die Überprüfung sicher sein können, nicht betriebsblind zu werden
8. Weil wir das besondere an unserem Betrieb hervorheben wollen
9. Weil wir unsere Chance ergreifen und in geldwerten Vorteil umsetzen wollen
10. Weil wir dem Gast gezielte Auswahlmöglichkeiten und Entscheidungshilfen bei seiner Urlaubsplanung geben wollen

Zu Gast bei Wanderfreunden!

**Wofür soll ich mich entscheiden und...
... ein bisschen Vorarbeit ist notwendig:**



- Sie müssen Ihr Angebot kennen und wissen, was Sie den Kunden damit versprechen wollen.
- Sie müssen Ihre Kunden kennen und wissen, was diese sich von Ihrem Haus versprechen.
- Lernen Sie Ihre Kunden kennen - ohne großen Kostenaufwand mit einem Mindestmaß an Marktforschung kann dies schon passieren:
- Beobachten Sie Ihre Gäste bewusst, denken Sie wie der Gast denkt.
- Führen Sie kleine, selbst initiierte Befragungen zu den Themen Reservierung, Empfang, Zimmer, Personal, Restaurant durch.

Zu Gast bei Wanderfreunden!