



Leitfaden zum Qualitätsversprechen Allgäuer Beherbergungsbetriebe



**GASTGEBER
MIT HERZ**

Klein- und Privatvermieter

Vorname, Nachname: _____

Betrieb: _____

Leitfaden zum Qualitätsversprechen Allgäuer Beherbergungsbetriebe

Klein- und Privatvermieter

Wir wissen, eine Region ist nur so stark, wie sie durch ihr Angebot vor Ort gemacht wird. Hierzu tragen vor allem die Gastgeber bei, denn sie bilden das Gesicht der Region.

Ihr Weg zum Allgäuer Qualitätsversprechen:

Die Umsetzung des hier abgegebenen Leistungsversprechens erfolgt auf Basis von 9 Qualitätskriterien sowie einer damit einhergehenden Bepunktung (max. 90 Punkte):

- 1. Einhaltung der Mindestanforderungen [5 P.]**
- 2. Persönlichkeit, familiäre Atmosphäre & besonderer Service [12 P.]**
- 3. Sterne Klassifizierung, TrustScore & Auszeichnungen [20 P.]**
- 4. Online Buchbarkeit [7 P.]**
- 5. Ausstattung & Innovationen [8 P.]**
- 6. Persönliche Weiterbildung [8 P.]**
- 7. Regionale Herkunft & Authentizität [10 P.]**
- 8. Gelebte ökologische Nachhaltigkeit [10 P.]**
- 9. Nachhaltiges Urlaubserlebnis [10 P.]**

Bitte nehmen Sie sich etwas Zeit, um Ihre Unterkunft den folgenden neun Kriterien zuzuordnen und sich selbst zu bewerten. Der Gastgeber mit Herz muss mind. 70% der Punkte erreichen, um das Qualitätsversprechen zu erfüllen.

1. Einhaltung der Mindestanforderungen

Der Gastgeber muss Mitglied im Verein „Gastgeber mit Herz e.V.“ sein und seinen Sitz in der Standortregion Allgäu haben. Die Standortregion umfasst die vier Allgäuer Landkreise Lindau, Oberallgäu, Ostallgäu und Unterallgäu, die drei kreisfreien Städte Kaufbeuren, Kempten und Memmingen sowie das württembergische Allgäu mit den Städten und Gemeinden Argenbühl, Bad Wurzach, Isny, Kißlegg, Leutkirch, Waldburg, Wangen und Wolfegg.

Meine Unterkunft befindet sich in _____ (PLZ) _____ (Ort) und liegt somit in der oben festgelegten Standortregion Allgäu. [1 P.]

Ich bin Mitglied bei der Vereinigung „Gastgeber mit Herz e.V.“, der Interessensvertretung für kleinstrukturierte Vermieterbetriebe mit max. 30 Betten in einem Haus [4 P.]

➔ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 5 P.)

2. Persönlichkeit, familiäre Atmosphäre & besonderer Service

Der Gastgeber mit Herz zeichnet sich durch ein Höchstmaß an persönlichem Kontakt und Betreuung und mit besonderen Serviceangeboten aus. Als Gastgeber biete ich meinen Gästen folgendes:

Ich wohne in oder bei meinem Vermietungsobjekt und biete dadurch eine familiäre Atmosphäre. [2 P.]

Ich begrüße meine Gäste persönlich und stehe für Fragen gerne zur Verfügung. [2 P.]

Ich berate meine Gäste bspw. bei der Freizeitgestaltung und biete ihnen eine Auswahl an Informationsmaterial aus der Region wie bspw. Wanderkarten etc. [2 P.]

Ich biete einen Bahnhof-Shuttel an. [2 P.]

Ich biete einen Kühlschrank-Service an. [2 P.]

Ich biete hausgemachte Produkte an. [2 P.]

➔ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 12 P.)

3. Sterne Klassifizierung, TrustScore & Auszeichnungen

Ich bin nach den Kriterien des DTV oder DEHOGA klassifiziert und mit

2* 3* 4* 5* ausgezeichnet worden.

Die Klassifizierung ist gültig bis: _____ / _____ [4 P.]

Unterkünfte ohne Klassifizierung

Ich lasse mich nicht nach DTV klassifizieren, weil

Unabhängig hiervon wäre meine Unterkunft nach den Mindestkriterien des DTV (siehe Anhang 1) klassifizierbar [1 P.]

Das Allgäuer Qualitätsversprechen setzt voraus, dass ein Gastgeber einen TrustScore von mind. 4,0 oder 80 Punkten nachweisen muss.

Ich bin bei TrustYou gelistet und mein aktueller Wert ist: _____
(M/J): _____ [4 P.]

Ich verpflichte mich, die Klassifizierung oder den TrustScore aktuell zu halten und auf meiner Homepage sichtbar darzustellen. [2 P.]

Weitere Auszeichnungen

Abgesehen von der DTV Sterne Klassifizierung habe ich folgende Auszeichnungen/ Zertifikate etc. (bspw. BestFewo-Zertifikat des Deutschen Ferienhausverbandes, Awards of Best Excellence, Recommended bei HolidayCheck):

1. _____

Gültig bis M/J: _____ [2 P.]

2. _____

Gültig bis M/J: _____ [2 P.]

3. _____

Gültig bis M/J: _____ [2 P.]

Ich bin Mitglied bei dem touristischen Leitprodukt der Region Allgäu _____ (Radrunde Allgäu, Wandertrilogie Allgäu oder Alpenwellness Allgäu) und erfülle die entsprechenden Kriterien. [4 P.]

➔ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 20 P.)

4. Online Buchbarkeit

Ich bin online buchbar auf unserer eigenen Homepage [2 P.]

Ich bin online buchbar über die Website des Ortes [2 P.]

Ich bin online buchbar über die Websites von OTAs (Online Travel Agencies, z.B. Booking, HRS...) oder Buchungsportale:

1. _____ [1 P.]

2. _____ [1 P.]

3. _____ [1 P.]

Ich bin aktuell noch nicht online buchbar, bin jedoch online mit einer Homepage und Listungen präsent und bereits vorbereitet, die Online-Buchbarkeit kurzfristig anlegen zu können [2 P.]

➔ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 7 P.)

5. Ausstattung & Innovationen

Unsere Region lebt nicht zuletzt von ihrer Erneuerungskraft. Individuelle, betriebsbezogene Innovationen sind daher auch Investitionen in die gemeinsame Zukunft. Dazu gehören z.B. Neu- und Umbauten, Renovierungen, Angebots- und Prozessgestaltung, Ausstattungskonzept etc.

Hinweis zur Ausstattung, Beschreibung und Standard der Unterkunft:

_____ [2 P.]

Meine wichtigsten Innovationen in den letzten 3 Jahren:

1. _____ [1 P.]

2. _____ [1 P.]

3. _____ [1 P.]

Meine wichtigsten Innovationen geplant für die nächsten 2 Jahren:

1. _____ [1 P.]

2. _____ [1 P.]

3. _____ [1 P.]

➔ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 8 P.)

6. Persönliche Weiterbildung

Zur Sicherstellung von Qualität und Wettbewerbsfähigkeit gehört auch die persönliche Bereitschaft für Veränderungen, die Teilnahme an Weiterbildungsmöglichkeiten, welche durch den Verein oder die örtlichen Tourismusbüros angeboten werden, Inforeisen, dem Austausch mit Vereinsmitgliedern, Sprachkurse (z.B. Englisch) und das Lesen von Fachmagazinen.

Meine wichtigsten Weiterbildungen und Qualifikationen in den letzten 2 Jahren:

1. _____ [2 P.]

2. _____ [2 P.]

3. _____ [2 P.]

4. _____ [2 P.]

➔ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 8 P.)

7. Regionale Herkunft und Authentizität

Essen und Trinken bedeutet das Allgäu zu genießen. Die regionale Herkunft von angebotenen Lebensmitteln ist daher ein Differenzierungsmerkmal. Für Glaubwürdigkeit und Authentizität des Rundum-Erlebnisses Allgäu ist ein klarer Bezug auf Einkauf, Einsatz und die damit einhergehende Kommunikation von regional erzeugten Lebensmitteln zwingend notwendig.

Mindestens 60% der Lieferanten, Handwerker und Dienstleister kommen aus der Region Allgäu (Im Fall von grenznahen Unterküften gelten auch die angrenzenden Landkreise) [3 P.]

Mindestens 50% des Getränke- und Lebensmittelangebotes ist regional und saisonal abgestimmt [3 P.]

Die regionale Herkunft der Lebensmittel und Getränke wird kommuniziert (Herstellung, Erzeuger) und ich gebe meinen Gästen Hinweise auf Bezugsquellen regionaler Erzeuger oder Lieferanten [2 P.]

Ich biete meinen Gästen besondere kulinarische Erlebnisse in Kooperation mit regionalen Erzeugern an. Z.B. Käseproben in Sennereien, Weinverkostungen etc. [2 P.]

→ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 10 P.)

8. Gelebte Ökologische Nachhaltigkeit

Der Erhalt der natürlichen Lebensgrundlage ist einer der großen gemeinsamen Zukunftsaufgaben, denen sich das Allgäu verschrieben hat. Der Gastgeber verpflichtet sich dazu, an diesem Ziel mitzuwirken. Hierzu gehört bspw. die ständige Verbesserung der Energieeffizienz, Reduzierung von Verpackungen durch Einkauf von unverpackten Lebensmitteln o.ä., Wertstoffsartierung, Strom aus regenerativen Quellen, das Umrüsten auf LED und vieles mehr.

Meine wichtigsten Nachhaltigkeitsaktivitäten:

1. _____ [2 P.]

2. _____ [2 P.]

3. _____ [2 P.]

4. _____ [2 P.]

5. _____ [2 P.]

→ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 10 P.)

9. Umweltfreundliches Urlaubserlebnis

Ein nachhaltiger Lebensstil hat heute für viele Menschen nicht nur mit Verzicht zu tun, sondern auch mit einem gesunden, bewussten und genussvollen Umgang mit sich und der Umwelt. Je leichter wir es den Menschen machen, auch ihren Urlaub daran anzuknüpfen, desto besser ist es für die glaubwürdige Umsetzung des Qualitätserlebnisses Allgäu. Mögliche Maßnahmen für die Umsetzung sind die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, geführte Wanderungen mit naturaffiner Wissensvermittlung oder der Hinweis auf einen Fahrradverleih.

Meine Gäste erleben die nachhaltige Ausrichtung meiner Unterkunft folgendermaßen:

1. _____ [2 P.]
2. _____ [2 P.]
3. _____ [2 P.]
4. _____ [2 P.]
5. _____ [2 P.]

➔ Erreichte Punktzahl: _____ (max. 10 P.)

Meine Wertung, mein Ergebnis:

Erreichte Punkte:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____

Gesamt: _____ = _____ % von insgesamt 90 erreichbaren Punkten

Mein Leistungsversprechen

Ich begeistere meine Gäste mit hoher und nachhaltiger Qualität.

Ich erfülle und lebe das Qualitätsversprechen auf Grundlage der neun aufgeführten Kriterien.

Hiermit verpflichte ich mich, das in diesem Leitfaden abgegebenen Leistungsversprechen als Gastgeber bei „Gastgeber mit Herz“ konsequent zu erfüllen.

Vor- und Nachname: _____

Betrieb: _____

Ort, Datum: _____ Unterschrift: _____

Richtigkeit überprüft am: _____

Unterschrift & Stempel: _____

Bei Fragen und Rückmeldungen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung:



Johanna Krauß

Projektleiterin

TVABS

krauss@allgaeu.de; Tel.: 0831-57537-15

Anhang 1

Mindestkriterien des DTV für eine Klassifizierung

Mindestkriterien zur Klassifizierung von **Ferienhäusern/-wohnungen**

Allgemeine Mindestkriterien

Nur wenn diese Voraussetzungen vollständig erfüllt sind, kann das Objekt klassifiziert werden.

Nr.	Mindestkriterium	Erfüllt
1.	Das Objekt und das Grundstück sind in sauberem Zustand und werden regelmäßig gereinigt und gepflegt . Bei Verschmutzung und mangelnder Hygiene (Schimmel, Stockflecken, Ungeziefer, schlechter Geruch etc.) ist eine Klassifizierung nicht möglich.	<input type="checkbox"/>
2.	Das Objekt ist eine in sich abgeschlossene Einheit und verfügt über eine separate Eingangstür zur vermieteten Einheit .	<input type="checkbox"/>
3.	Die Zugänge von Toilettenräumen sind mit einer schließbaren Tür ausgestattet (Vorhänge und Falttüren sind nicht zulässig). Eine Mitbenutzung der Sanitäreinrichtungen außerhalb des Objektes, z. B. mit dem Vermieter und auch einfache Kompaktduschen außerhalb des Badezimmers, z. B. im Schlafzimmer genügen den Mindestanforderungen nicht.	<input type="checkbox"/>
4.	Die angebotene Wohnfläche pro Person darf nicht weniger als 8 qm betragen.	<input type="checkbox"/>
5.	Jeder Raum besitzt mindestens ein Außenfenster (Ausnahme: Küche, Sanitärbereich, Diele/Flur und Abstellkammer).	<input type="checkbox"/>
6.	Eine für jeden Raum regulierbare Heizquelle ist vorhanden (Ausnahme: Diele/Flur und Abstellkammer, kein Kamin oder Ofen als ausschließliche Heizquelle).	<input type="checkbox"/>
7.	Eine Kochgelegenheit, ein Kühlschrank, eine Spüle mit Warmwasseranschluss, eine Kaffeemaschine und die für die angegebene Personenzahl erforderlichen Küchenutensilien (Kochtöpfe, Pfannen etc.) sind vorhanden. Für die angegebene Personenzahl stehen mindestens 2 einheitliche, zueinander passende Sätze Teller, Tassen, Gläser und Besteck zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>
8.	Eine Essgelegenheit mit ausreichender Sitzmöglichkeit für die angegebene Personenanzahl ist vorhanden (Couch- oder Campingtisch reicht nicht aus).	<input type="checkbox"/>
9.	Alle Räume haben Steckdosen und verfügen über eine zweckmäßige und ausreichende Beleuchtung auch im Eingangsbereich.	<input type="checkbox"/>
10.	Eine Uhr und ein Spiegel sind vorhanden.	<input type="checkbox"/>
11.	Dem Gast steht eine Grundausrüstung an Reinigungsutensilien (Besen, Putzeimer, usw.) jederzeit zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>
12.	Die Ferienwohnung befindet sich nicht komplett im Keller und ist nicht nur mit Kellerfenstern ausgestattet. (Ausnahme: Teilkellerwohnungen und Souterrainwohnungen – siehe Erläuterungen.)	<input type="checkbox"/>
13.	Die Betten und Matratzen sind in gutem und gepflegtem Gesamtzustand . Mehrteilige Matratzen (ausgenommen sind Schlafsofas) sind nicht zugelassen. Einwandfreie Oberbetten, Kopfkissen und Hygienebezüge (Moltonauflagen) für die angegebene Personenanzahl sind vorhanden .	<input type="checkbox"/>