

Qualitäts-Standards



südtirol privat
einfach herzlich



Ausgearbeitet von:



MICHAELER & PARTNER
PROJECTS AND PEOPLE IN TOURISM

Eisackstraße 1 ♦ I – 39040 Vahrn
www.michaeler-partner.com ♦ info@michaeler-partner.com

Inhaltsverzeichnis

1. Qualitätsstandards für "südtirol privat"	3
1.1 Warum brauchen wir Qualitätsstandards?	3
1.2 Was ist die Aufgabe von Qualitätsstandards?	3
1.3 Welche Wirkung soll mit den Qualitätsstandards erzielt werden?	3
1.4 Ihre ganz persönlichen Vorteile	4
1.5 Vorteile für Ihren Gast	5
1.6 Wie wird die Qualität überprüft?	6
1.7 Was passiert bei Nicht-Erfüllung?	6
2. Qualitätsstandards „südtirol privat“ im Detail	7

1. Qualitätsstandards für "südtirol privat"

1.1 Warum brauchen wir Qualitätsstandards?

Qualität wird immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor und Wettbewerbsinstrument im Tourismus. Begeisterte Gäste sind der Schlüssel zum Erfolg. Sie entscheiden sich zunehmend für jene Angebote, bei denen sie die Sicherheit haben, dass die Leistung qualitativ hoch stehend und ihren Preis wert ist.

Aus diesem Grund ist es unabdingbar für jeden Mitgliedsbetrieb von „südtirol privat“, sein Angebot, seine Dienstleistung sowie das eigene Verhalten hinsichtlich Qualität und Leistungsbereitschaft unter die Lupe zu nehmen. Qualität steht dabei in erster Linie für die Dienstleistung unserer Betriebe und zeichnet diejenigen aus, die täglich versuchen, ihr Bestes für den Gast zu geben. Aus diesem Grunde ist es so wichtig, den Inhalt der Qualitätsstandards auf die Gäste optimal zu übertragen und in sich selbst ein Gefühl und ein Bewusstsein für Qualität zu schaffen.

1.2 Was ist die Aufgabe von Qualitätsstandards?

Die Qualitätsstandards für „südtirol privat“ wurden nicht von außen übernommen, sondern speziell an die Vermarktungsgruppe angepasst und eigens für sie definiert. Sie stellen einerseits Mindeststandards dar, andererseits geben sie Ihnen als Gastgeber eine Richtlinie mit auf den Weg, die dazu beitragen soll, die qualitätsbezogenen Aktivitäten im Unternehmen besser zu planen, zu verknüpfen, zu steuern und langfristig zu verbessern.

1.3 Welche Wirkung soll mit den Qualitätsstandards erzielt werden?

Anders als die bekannte Klassifizierung der Sonnen, dokumentieren die Kriterien zur Qualität keine Ausstattungs-Standards. Die Gäste erfahren nicht, wie hochwertig die Unterkünfte ausgestattet sind und welche Zusatzleistungen ihnen angeboten werden. Vielmehr zeigen die Qualitätsstandards von „südtirol privat“ dem Gast, dass sich die Mitgliedsbetriebe systematisch

um Qualität kümmern und dass dem Attribut Qualität mit entsprechender Aufmerksamkeit begegnet wird. Perfekt ist keiner. Daher werden Beschwerden nicht als lästig, sondern als Anregung für Verbesserung aufgenommen. Qualität ist kein fester Zustand, sondern ein ständig andauernder Prozess, der von der Teilnahme der Betriebe profitiert.

Die Gäste erleben durch die Festlegung und Kontrolle von Qualität

- ♥ Aufrichtige **Gastfreundschaft - Herzlichkeit & Freundlichkeit**
- ♥ Zuvorkommende **Aufmerksamkeit & Hilfsbereitschaft**
- ♥ Individuelle **Serviceleistung**
- ♥ **Perfektion und Liebe im Detail**

1.4 Ihre ganz persönlichen Vorteile

TRANSPARENZ

WERTIGKEIT & WETTBEWERBSFÄHIGKEIT

IMAGEGEWINN

PREISDURCHSETZUNG

DIFFERENZIERBARKEIT

Transparenz:

Der reiseerfahrenen und anspruchsvollen Gast von heute kauft nicht mehr die „Katze im Sack“. Vielmehr verlangt er nach einem offen gelegten Angebot, bei dem er weiß, was ihn erwartet. Die Qualitätsstandards helfen dabei, Ihren Betrieb im Vergleich zur Konkurrenz auf einem Blick unterscheidbar und einschätzbar zu machen. Das Qualitätszeichen hebt die Mitgliedsbetriebe von „südtirol privat“ durch seine Standards von Mitbewerbern ab. Der Gast erhält ein gutes Gefühl von Sicherheit und der Betrieb einen eindeutigen Wettbewerbsvorteil.

Steigende Wertigkeit & Wettbewerbsfähigkeit:

Die Qualitätsstandards von „südtirol privat“ vermitteln das Bemühen der Vermarktungsgruppe und der einzelnen Mitgliedsbetriebe um die Qualität nach außen zum Gast. Steigt die Wertigkeit

der Gruppe, steigt auch automatisch die Wertigkeit Ihres Betriebes und umgekehrt. Dies hat auch zur Folge, dass durch die steigende Wettbewerbsfähigkeit auch die Nachfrage wächst.

Imagegewinn:

Eine bedeutsame Gruppe von ausgezeichneten Qualitätsbetrieben stärkt das öffentliche Meinungsbild. Das Gesamt-Image für „südtirol privat“, aber auch für die einzelnen Betriebe selbst, steigt beträchtlich.

Preisdurchsetzung:

In einem zweiten Schritt können die Qualitätsstandards von „südtirol privat“ auch als Kriterium für Ihre individuelle Preisgestaltung herangezogen werden. Sie bieten eine höhere, geprüfte Qualität im Vergleich zu Ihren Mitbewerbern, daher ist auch die Durchsetzung eines höheren Preises möglich und angemessen.

Differenzierung:

In der Werbung ist heute kein Platz mehr für lange Erklärungen. Hier gilt: Ein Bild vermittelt mehr als tausend Worte. Mit guten Qualitätsstandards ist eine Differenzierbarkeit am Privatvermietermarkt zu erreichen. Ausschlaggebend für Ihren Erfolg sind die Schnelligkeit und die Aussagekraft der Information sowie Emotion. Emotion erreichen wir durch Gastfreundlichkeit, Individualität und viele kleine Details, welche sich positiv im Gedächtnis des Gastes manifestieren. Genau diese „Kleinigkeiten“ machen schlussendlich die gespürte und gelebte Qualität aus.

1.5 Vorteile für Ihren Gast

Orientierungshilfe & Transparenz:

Die Qualitätsstandards von „südtirol privat“ geben dem Gast eine persönliche Orientierungshilfe in der Angebotsvielfalt. Sie helfen, die vielen ähnlichen Leistungen und Produkte vergleichbarer zu machen und das Passende auszuwählen. Durch die transparente Kommunikation weiß Ihr Gast genau, was ihn erwartet und das wirkt sich direkt auf seine Zufriedenheit aus.

Vertrauen

Die Qualitätsgarantien stellen für Ihren Gast einen Vertrauensgewinn gegenüber Ihrem Betrieb und gegenüber der gesamten Vermarktungsgruppe dar. Standards geben dem Gast ein Gefühl von Sicherheit, von der Buchung bis zum Aufenthalt. Sind die Gäste Standards einmal gewohnt,

können Sie sich auch zukünftig darauf verlassen und wollen die sichere Qualität bestimmt nicht mehr missen.

1.6 Wie wird die Qualität überprüft?

Für eine Mitgliedschaft bei „südtirol privat“ wird es künftig für alle neuen aber auch bestehenden Betriebe notwendig sein, den expliziten Anforderungen an die Servicequalität zu entsprechen. Ein für Sie ausgearbeiteter Fragebogen zur eigenen Qualität bildet die Basis der Begutachtung, in einem weiteren Schritt wird Ihr Betrieb persönlich durch eine unabhängige Person geprüft und Sie erhalten eine Qualitätsplakette, die Ihren Betrieb gegenüber Gästen und der Öffentlichkeit als „geprüften südtirol privat Qualitätsbetrieb“ auszeichnet. Die Kosten für den Qualitätscheck werden von der Vermarktungsgruppe „südtirol privat“ getragen.

1.7 Was passiert bei Nicht-Erfüllung?

Die Nichteinhaltung der „südtirol privat“ Qualitätskriterien erfordert eine Stellungnahme von Seiten des jeweiligen Betriebes. Er hat 2 Monate Zeit, Mängel in der Dienstleistung zu beheben. Bei einer Nichterfüllung der Mindest-Kriterien nach Ablauf dieser Fristen behält sich „südtirol privat“ einen, eventuell auch zeitweiligen, Ausschluss des Mitglieds vor. Bei einer Nichteinhaltung von Kriterien entscheidet der Beirat von „südtirol privat“, ob das jeweilige Mitglied durch einen weiteren Quality Check geprüft wird. In diesem Falle sind die Kosten der Prüfung zu 100% vom Betrieb zu tragen.

2. Qualitätsstandards „südtirol privat“ im Detail

Die folgenden Kriterien sind Mindest-Qualitätsstandards und sollen Ihnen als Übersicht und Vorlage zum Selbstcheck dienen.

Die Anfrage

Kriterium	Ja	Nein
Unser Gast erhält idealerweise innerhalb von 24 Stunden, allerspätestens nach 48 Stunden Antwort auf schriftliche Anfragen und Buchungen(E-Mail, Fax, Brief).		
Die Gästekorrespondenz wird gut, korrekt und auf den Gast zugeschnitten erledigt. Als hilfreiche Vorlage werden die Standardbriefe von „südtirol privat“ verwendet.		
Unser Gast erhält die Möglichkeit, sollte er uns telefonisch nicht erreichen, seine Anliegen auf einem Anrufbeantworter zu hinterlassen.		
Wir beantworten ALLE Anfragen und verweisen zusätzlich bei Nichtverfügbarkeit auf den Katalog bzw. das Internetportal von „südtirol privat“.		

Die An- & Abreise

Kriterium	Ja	Nein
Unser Haus ist sehr gut beschildert und bei Anreise leicht auffindbar.		
Unser Gast kann in der Zeit zwischen 14:00 - 20:00 Uhr anreisen und am Abreisetag das Zimmer bis 10:00 Uhr benutzen.		
Unser Gast wird von einem Familienmitglied persönlich empfangen.		
Unser Gast erhält eine kleine, saisonale Stärkung (Bsp. Obstschüssel im Eingangsbereich, Erfrischungsgetränk)		
Wir bieten unserem Gast die Möglichkeit der Gepäckaufbewahrung an.		
Wir bieten unserem Gast nach Verfügbarkeit die Möglichkeit das Zimmer länger zu benutzen (eventuell auch gegen Aufpreis).		
Auf Wunsch bekommt unser Gast bei der Abreise Informationen zu Verkehrsbericht und Wetterbericht.		
Unser Gast wird persönlich verabschiedet.		

Das Zimmer/Die Appartements

Kriterium	Ja	Nein
Unseren Gast erwartet ein Willkommensgruß auf dem Zimmer.		
Wir stellen unseren Gästen einen Wasserkrug und Gläser im Zimmer zur Verfügung mit dem Hinweis auf das gute Trinkwasser unserer Region.		
Auf Wunsch bieten wir unserem Gast am Zimmer kuschelige Zusatzdecken und Kissen.		
Wir bieten unserem Gast ein hohes Maß an Sauberkeit & Hygiene.		

Der Aufenthalt

Kriterium	Ja	Nein
Unser Gast wird von uns persönlich betreut.		
Wir sind für unsere Gäste mindestens 2 Stunden pro Tag verfügbar.		
Unser Gast wird von uns stets freundlich begrüßt und zwar mit Namen.		
Wir bieten unserem Gast mindestens 5 verschiedene Gesellschaftsspiele (Brettspiele, Kartenspiele etc.) an.		
Eine Schüssel mit frischem Obst steht im Eingangsbereich kostenlos zur Verfügung.		

Die Informationen

Kriterium	Ja	Nein
Wir bieten unserem Gast regionale Informationen zu Essen, Kultur, Sport, Routenvorschläge, Öffnungszeiten, wichtige Rufnummern, regionale Sehenswürdigkeiten usw. an (aktuelle Informationsmappe, persönliche Auskunft - Insider Tipps und „Buntes Brett“).		
Unser Gast erhält täglich die aktuellen Wetterinformationen.		
Wir hängen für unseren Gast die aktuellen Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel aus, mit Hinweis auf die MobilCard		

Das Frühstück - für B&B Betriebe

Kriterium	Ja	Nein
Unser Gast erhält ein Frühstück aus frischen Südtiroler Qualitätsprodukten.		

Das Umweltbewusstsein

Kriterium	Ja	Nein
Wir legen großen Wert auf das Wohl und die Gesundheit unserer Gäste.		
Wir achten auf den Schutz von Natur und Umwelt und reinigen unser Haus mit umweltfreundlichen Reinigungsmitteln.		
Wir befolgen im ganzen Haus gewissenhaft die Richtlinien der Mülltrennung.		

Das Zusatzangebot

Kriterium	Ja	Nein
Wir bieten unserem Gast gegen Entgelt ein Zusatzangebot wie Zeitungsservice, Brotservice, An- und Abholservice, Lunchpakete etc. an.		
Unseren Gästen steht ein Verbandskasten- bzw. Erste-Hilfe-Koffer zur Verfügung		
Unserem Gast stellen wir gegen Entgelt unseren Wäscheservice zur Verfügung.		

Die Kommunikation und Verkaufsförderung

Kriterium	Ja	Nein
Die „südtirol privat“ Plakette ist am Eingang ersichtlich angebracht und für unseren Gast sofort erkennbar. (6 Monate nach Überprüfung)		
Auf unseren Drucksorten und in der Emailvorlage unserer Gästekorrespondenz ist das „südtirol privat“ Logo angeführt.		
Die Startseite unseres Internetauftrittes ist mit der Vermarktungsgruppe „südtirol privat“ verlinkt.		
In unserem Haus liegen die aktuellen Kataloge von „südtirol privat“ zur freien Gästeentnahme auf.		
Wir stellen für Marketingzwecke der Vermarktungsgruppe „südtirol privat“ pro Jahr eine Nächtigung (Unterkunft) zur Verfügung.		

Qualitätsversprechen



„Qualität macht Spaß,
erfordert jedoch von allen Teammitgliedern
Ausdauer und Disziplin.“

Wir verpflichten uns zur Einhaltung der „südtirol privat“ Qualitätsstandards:

1. Wir haben die Unterlagen, mit Sorgfalt bearbeitet und sind uns der Tragweite und Wichtigkeit unserer Servicequalität bewusst.
2. Wir werden uns gemeinsam und miteinander für die angestrebten Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung einsetzen.
3. Wir wollen die vereinbarten Regeln einhalten und Maßnahmen mit der notwendigen Disziplin umsetzen.
4. Qualität erfordert ein gutes Team und das sind wir.
5. Wir erbringen die versprochenen Leistungen zuverlässig, in angemessener Zeit und Qualität.
6. Wir geben Acht auf sorgfältige und gleich bleibende Qualität unserer Leistungen, um verlässlich zu sein.
7. Wir sind stets freundlich und gehen zuvorkommend auf Kundenwünsche ein.
8. Wir legen Wert auf aktuelle, korrekte und fachgerechte Information und Werbung.
9. Wir sind für unsere Gäste erreichbar und haben Verständnis für ihre Wünsche.
10. Unsere Leistungen werden kompetent und rasch erbracht.
11. Wir sind in der Lage die Erwartungen und Wünsche unserer Gäste zu erkennen. Ihr Anliegen liegt uns am Herzen.
12. Wir freuen uns über Lob, sind aber auch stets offen für Kritik, wenn die Leistungen nicht den Erwartungen und Wünschen entsprechen sollten.
13. Wir fragen unsere Gäste gezielt nach der Zufriedenheit mit unserer Leistung.
14. Wir prüfen regelmäßig die Sicherheit und Funktion unserer Einrichtungen.

Name des Betriebes: _____

Datum, Unterschrift: _____