



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 [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-Shuttle an. [2 P.]

Ich biete einen Kühlschrankservice 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

3* 4* 5* ausgezeichnet worden.

Eine Mitgliedschaft ist erst ab drei DTV-Sternen möglich.

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 Unterkünten 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: _____

Anhang 1

Mindestkriterien des [DTV für eine Klassifizierung](#). Voraussetzung ist das Erreichen des DTV-3-Sterne-Niveaus

Mindestkriterien

1. Die Ferienunterkunft und das Grundstück sind in einwandfreiem Zustand und werden regelmäßig gereinigt und gepflegt. Bei Verschmutzung und mangelnder Hygiene (Schimmel, Stockflecken, Ungeziefer, schlechter Geruch etc.) ist eine Klassifizierung nicht möglich.
2. Die Ferienunterkunft ist eine in sich abgeschlossene Einheit und verfügt über eine separate Eingangstür zur vermieteten Einheit.
3. Die Zugänge von Toilettenräumen sind mit einer schließbaren Tür ausgestattet (Vorhänge und Falttüren sind nicht zulässig). Eine Mitbenutzung der Sanitäreinrichtungen außerhalb der Ferienunterkunft, z. B. mit der/dem Gastgeberin/Gastgeber, sowie einfache Kompaktduschen außerhalb des Badezimmers genügen den Mindestanforderungen nicht.
4. Jeder Raum besitzt mindestens ein Außenfenster (Ausnahme: Küche, Sanitärbereich, Diele/Flur und Abstellkammer).
5. Die Räumlichkeiten der Ferienunterkunft sind ausreichend beheizbar (mind. 23°C). Die Temperatur ist durch den Gast regulierbar.
6. Eine Kochgelegenheit, ein Kühlschrank, eine Spüle mit Warmwasseranschluss, eine Kaffeemaschine, ein Wasserkocher 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.
7. Eine Essgelegenheit mit Sitzmöglichkeiten für die angegebene Personenanzahl ist vorhanden.
8. Dem Gast steht eine Grundausrüstung an Reinigungsutensilien (Besen, Putzeimer, Wischmopp, Lappen/Schwamm etc.) jederzeit zur Verfügung.
9. Die Ferienunterkunft befindet sich nicht komplett im Keller und ist nicht ausschließlich mit Kellerfenstern ausgestattet.
10. Die Betten und Matratzen sind in gutem und gepflegtem Gesamtzustand. Hygienebezüge/Moltonauflagen sind für Matratzen und Kopfkissen vorhanden und werden bei Gästewechsel gereinigt.
11. Eine Gästemappe (digital, analog oder als App) wird dem Gast zur Verfügung gestellt.
12. Folgende Grundausrüstung im Badezimmer ist vorhanden: Haartrockner, Handseife, Handtuchhalter, waschbare Vorleger (mind. 60°C), Abfallbehälter, Kosmetikspiegel, mind. 2 Toilettenrollen.
13. Eine Leselampe und Ablagefläche pro Person sind im Schlafzimmer vorhanden.
14. Ein Verbandkasten befindet sich in der Ferienunterkunft.
15. Es sind Verdunklungsmöglichkeiten mindestens in allen Schlafräumen vorhanden.
16. Rauchmelder sind in allen Räumen außer Küche und Bad vorhanden.
17. Ein Grundriss liegt vor und wird in den Werbemitteln kommuniziert.

Kategorie 3-Sterne

- Ein Flachbild-TV mit Satelliten-, Kabel-, Antennen-Fernsehempfang oder Smart-TV mit Internetzugang ist vorhanden.
- WLAN ist kostenfrei in der Ferienunterkunft verfügbar (Sonderregelung bei Härtefällen).
- Ein Backofen (oder eine hochwertige Mikrowelle mit Backofenfunktion) ist vorhanden.
- Gut verständliche und nachvollziehbare AGB, Preise, Mietvertrag sind vorhanden.
- Die Qualität der Räume/der Ausstattung muss mindestens als „wertig, gut“ und der Zustand der Räume/der Ausstattung mindestens als „gepflegt, vermehrt leichte Abnutzungen“ gewertet werden. Es sind keine Abweichungen möglich.