



## TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Am Wettbewerb können ausschließlich Betriebe, keine Abteilungen oder Privatpersonen oder Betriebsteile bzw. Abteilungen teilnehmen. Teilnehmende Betriebe verfügen über eine SQ-Zertifizierung und ggf. Klassifizierung, die mindestens bis zum 31.12.2012 gültig ist bzw. legen eine rechtsgültige Bestätigung über die beabsichtigte Teilnahme/Verlängerung vor.

### Kriterienkatalog

#### für die Kategorie „Beherbergung“ (inkl. Jugendherbergen)

Die von Ihnen im Laufe der Online-Befragung gemachten Angaben müssen durch das Hochladen entsprechender Dateien von Ihnen belegt werden.

#### Betriebsleitung

1. Die Tourismusstrategie 2015 des Landes Rheinland-Pfalz ist uns bekannt.  
Wir setzen die Tourismusstrategie 2015 in folgenden Bereichen um:
  - Wandern
  - Radwandern
  - Wein
  - Gesundheit/Wellness
  - Kultur
2. a. Unsere Besonderheit und Unverwechselbarkeit haben wir in unserem Leitbild definiert und machen sie in unseren Leistungen deutlich.  
b. Dabei orientieren wir uns auch an den Prinzipien Nachhaltigkeit/Kontinuität in der Arbeitsweise und Umweltschutz.
3. Wir investieren regelmäßig in die Erhaltung und Entwicklung unseres Betriebes. (Es gibt keinen Investitionsstau.)
4. a. Wir analysieren den Markt zur Ableitung von Wettbewerbsvorteilen.  
b. Wir nutzen sie bei der Gestaltung unserer Angebote.

#### Mitarbeiterführung

5. Gemeinsam mit unseren Mitarbeitern verstehen wir uns als Team und professionelle Gastgeber in Rheinland-Pfalz. Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital. Das bedeutet für uns:
  - a. Wir qualifizieren unsere Mitarbeiter.
  - b. Wir fördern deren Eigeninitiative.
  - c. Wir führen gezielt Maßnahmen zur Teamorientierung und Verbesserung der Zusammenarbeit durch (z. B. Betriebsausflug, Weihnachtsfeier, Azubi-Tag, Aktionstage für Mitarbeiter, Messebesuch, Vorschlagswesen etc.)



6. Wir führen regelmäßig Mitarbeitergespräche durch.
7. Wir organisieren jährliche Mitarbeiterbefragungen, werten sie aus und nutzen sie zur Optimierung der Mitarbeiterzufriedenheit.
8. Wir sind aktiver Ausbildungsbetrieb.

### Qualität

9. Wir verbessern unsere Qualitätsstandards kontinuierlich und halten unser Qualitätsmanagement-System auf aktuellem Stand.
10. Wir betreiben aktive Stammkundenpflege.
11. a. Wir betreiben ein aktives Beschwerdemanagement, d. h. wir nutzen Beschwerden zur Verbesserung unserer Leistungen.  
b. Unsere Mitarbeiter sind im Umgang mit Beschwerden geschult worden und haben „Wiedergutmachungs-Kompetenz“.
12. Wir erfüllen geltende Vorschriften hinsichtlich Sicherheit und Hygiene.
13. Wir überraschen unsere Gäste regelmäßig mit besonderen Aufmerksamkeiten.
14. Unsere Mitarbeiter mit Gastkontakt sind mehrsprachig.
15. Wir nutzen Kundenbefragungen zur Qualitätsverbesserung.
16. Die Zugänge zu den öffentlichen Einrichtungen und den Zimmern unseres Betriebes, sowie deren Nutzung sind barrierefrei.

### Marketing und Vertrieb

17. a. Wir profilieren uns als **regionaler** Dienstleister im Tourismus (Einsatz und Verkauf von regionalen Produkten).  
b. Wir engagieren uns in regionalen Tourismusinitiativen (z. B.: Marke Mosel, Regionalmarke Eifel, Welterbe Gastgeber).  
c. Wir sind Partner folgender Marketinginitiativen:  
Viabono, Bett&Bike, Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland, Tafelrunde, WellVIness...
18. Wir kooperieren mit anderen touristischen Leistungsträgern (z. B. Touristinformation) und führen gemeinsame Aktionen durch.
19. a. Wir bieten die Möglichkeit zur Online-Reservierung auf unsere Homepage (Internet Booking Engine).  
b. Wir sind Partner beim Touristischen Kommunikationsnetzwerk des Landes oder Vertriebspartner einer anderen digitalen Vertriebsplattform Rheinland-Pfalz (TKN).  
c. Wir sind mit einem mehrsprachigen Angebot im Internet vertreten, halten unsere Internetpräsentation aktuell, erfüllen die gesetzlichen Vorschriften und weisen auf regionale Angebote in unserem Umfeld hin.
20. Unsere Qualitätsaktivitäten (z. B. SQ, Sterne, ECO Camping) stellen wir aktiv im Marketing dar.
21. a. Trends, Entwicklungen und Veränderungen in der Gesellschaft und im Kundenverhalten sind uns bekannt.  
b. Wir berücksichtigen sie bei der Entwicklung unserer Angebote. (Nordic Walking, Last Minute, All inclusive etc.)