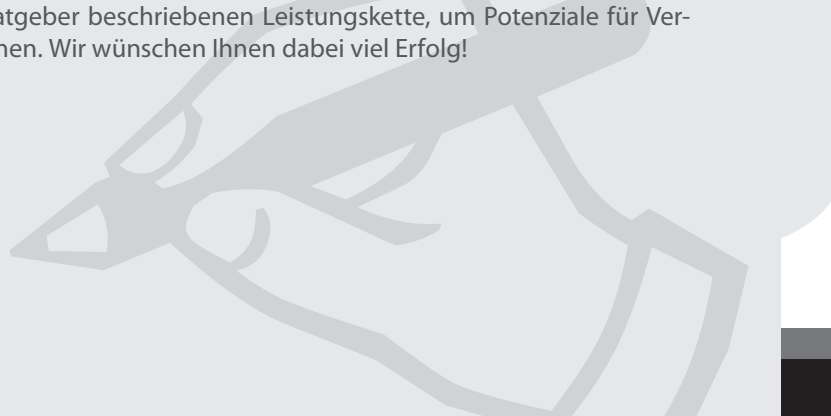


Ihr persönliches Checklisten-Heft

Für die praktische Arbeit finden Sie nachfolgend eine Zusammenstellung von Checklisten für die Gestaltung Ihres Angebotes. Analysieren Sie Ihre typischen Abläufe entlang der im Service-Ratgeber beschriebenen Leistungskette, um Potenziale für Verbesserungen zu erkennen. Wir wünschen Ihnen dabei viel Erfolg!



CHECKLISTE 1

Information und Buchung



Welche Werbemöglichkeiten sind geeignet?

- WEBSITE:** Die Ferienunterkunft verfügt über eine eigene Website, auf der die (potenziellen) Gäste alle relevanten Informationen (u.a. Lage und Anfahrtsbeschreibung, Ausstattung, Sehenswürdigkeiten in der Region, Verfügbarkeit und Preise, Kontakt) auffinden können.
- Hausprospekt:** Der Prospekt muss qualitativ hochwertig erstellt werden und alle relevanten Informationen (u.a. Lage und Anfahrtsbeschreibung, Ausstattung, Besonderheiten z.B. Qualitätssiegel, Preise, Kontakt) sowie Fotos enthalten. Die Gestaltung sollte übersichtlich, aussagekräftig und emotional sein. Achten Sie auch auf ein handliches Format.
- Eintrag in das Gastgeberverzeichnis** der örtlichen und regionalen Tourismusorganisation: Der Eintrag muss ein aussagekräftiges Foto, eine Aufmerksamkeit erzielende Überschrift, eine kurze Beschreibung mit Hervorhebung der Besonderheiten der Ferienunterkunft und die aktuellen Kontaktdaten sowie Preise enthalten. Darüber hinaus sollte das Informations- und Reservierungssystem der örtlichen/regionalen/landesweiten Tourismusorganisation genutzt werden.
- Kostenloser Eintrag bei Google Places:** Mit einem Google-Konto kann bei Google Places ein Eintrag inkl. Kontaktmöglichkeiten, Öffnungszeiten, Lage und Wegbeschreibung vorgenommen werden. Dadurch sind Sie bei der Google-Suche und in der Landkarte (Google Maps) besser online auffindbar. (Mehr Informationen unter: www.google.de/business/placesforbusiness).
- Anzeigen in ausgewählten Vermarktungs- und Buchungsportalen im Internet:** Online-Inserat für die Ferienunterkunft mit detaillierter Objekt- und Lagebeschreibung sowie Fotos und Kontaktdaten schalten, um die Reichweite

der eigenen Website zu erhöhen (→ Vgl. Info-box auf Seite 13 im Service-Ratgeber).

- Suchmaschinenmarketing:** Anzeige bei der Suchmaschine Google veröffentlichen, um mehr Internetnutzer zu erreichen. (Mehr Informationen unter: www.google.de/AdWords).

↘ Grundsätzlich gilt

- Achten Sie auf eine einheitliche Gestaltung Ihrer verschiedenen Werbemittel. Schaffen

Sie durch wiederkehrende Elemente einen Wiedererkennungseffekt bei Ihren Gästen.

Tipps für die eigene Website

- Alle für den Gast relevanten Informationen werden dargestellt. Hier haben sich folgende Inhalte bewährt: Präsentation der Unterkunft in Bild und Text (am besten auch mit Grundrissen), Darstellung besonderer Angebote, Preisinformationen, Ausflugsmöglichkeiten in der Umgebung mit entsprechender Verlinkung, Anfahrtsbeschreibung mit Skizze.
- Die aktuellen Kontaktdaten (E-Mail, Telefon, Fax und Adresse) werden mindestens an einer gut erkennbaren Stelle der Website angegeben.
- Ein integrierter Verfügbarkeitskalender informiert schnell und übersichtlich über die Verfügbarkeit und Preise an einem beliebigen Datum.
- Die Website ist professionell gestaltet. Falls dafür die erforderlichen Kenntnisse oder zeitliche Kapazitäten fehlen, wird die Einrichtung und Gestaltung der Website an eine geeignete Agentur übertragen.
- Alle Inhalte der Website werden auf Rechtschreibung bzw. Flüchtigkeitsfehler geprüft.
- Die Website wird konstant gepflegt und aktualisiert. Das gilt insbesondere für die Stammdaten, wie Verfügbarkeit, Preis und Kontaktdaten.
- Die Gestaltung der Website ist übersichtlich und nutzerfreundlich. Es gibt eine Navigationsleiste, von der aus der Nutzer von der Startseite zu den weiteren Unterseiten gelangt. Die Unterseiten sind eindeutig

betitelt. Die Inhalte auf den Unterseiten werden mit Hervorhebungen und Zwischenüberschriften strukturiert.

- Emotionale Elemente, wie z.B. hochwertige und aussagekräftige Fotos, Videos und private Geschichten bzw. Anekdoten, werden in die Website eingebunden, um eine Beziehung zum Leser aufzubauen. Denken Sie auch an eine Angabe der Bildrechte.
- Alle Angaben auf der Website (u.a. Beschreibungen, Fotos) müssen der Wahrheit entsprechen. Ansonsten werden nicht nur die Gäste enttäuscht sein, sondern der Vermieter macht sich ab einem gewissen Punkt auch strafbar.
- Die Website ist optisch attraktiv gestaltet. Die Farben sind aufeinander abgestimmt. Das Design der Website ist eher schlicht, statt knallig oder grell. Auf störende Elemente (z.B. Pop-ups, animierte Bilder usw.) wird verzichtet, auch um die Ladezeit der Seite zu verkürzen.
- Andere relevante Websites verlinken auf die Website der Ferienunterkunft, z.B. örtliche Touristinformation, regionaler Tourismusverein, spezialisierte Vermarktungs- und Buchungsplattform, weitere touristische Dienstleister aus dem Gastronomie- und Freizeitbereich usw.
- Stellen Sie sicher, dass der Gast einfach, schnell und sicher buchen kann. Die Buchung auf der eigenen Website kann über die Einbindung einer Buchungsmaske erfolgen. Alternativ müssen die Gäste auf

die Buchungsmöglichkeit per Telefon oder E-Mail hingewiesen werden.

- Es ist darauf zu achten, dass die Buchung für den Gast sicher ist und mit den sensiblen

privaten Daten sorgsam umgegangen wird. Dazu gehören ein SSL-verschlüsselter Buchungsbereich und die Veröffentlichung der allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie des Impressums.

Anfrage und Angebot

- E-Mail-Anfragen** werden mithilfe vorformulierter Textbausteine umgehend beantwortet. Die Antwort ist trotzdem immer individuell (direkte Ansprache, auf Frage wird eingegangen), höflich und ohne Fehler bei Format und Rechtschreibung.
- Schreiben Sie persönlich und herzlich.
- In der E-Mail werden die Vorzüge der Ferienunterkunft noch einmal hervorgehoben und übersichtlich dargestellt. Fotos, Hausprospekte oder andere Informationsmaterialien können der E-Mail angehängt werden (Anhang max. 2 MB).
- Beantworten Sie alle Fragen des Gastes.
- Für weitere Informationen wird auf die Website verwiesen. In der E-Mail-Signatur sind alle Kontaktdaten enthalten.
- Bei **telefonischen Anfragen** muss zuerst vor allem die Erreichbarkeit sichergestellt werden. Daher empfiehlt sich die Angabe einer mobilen Telefonnummer bzw. die Weiterleitung des Festnetztelefons auf das Mobiltelefon, wenn man unterwegs sein sollte.
- Der Gast sollte auch telefonisch alle wichtigen Informationen (z.B. Verfügbarkeit zu einem bestimmten Datum) erfragen können. Dafür müssen alle Daten (u.a. Reservierungsplan, Kalender, Preistafel) im Moment des Telefonats verfügbar sein.
- Telefonische Reservierungs- und Buchungsanfragen sollten immer noch einmal schriftlich per E-Mail bestätigt werden. Dafür müssen die Urlaubs- und Kontaktdaten des Anrufers erfragt und genau notiert werden.

↘ Grundsätzlich gilt

- Anfragen aller Art (persönlich, per E-Mail, Telefon, Fax) werden immer freundlich und schnellstmöglich (am besten am Tag des Eingangs) beantwortet.
- Bei Reservierungsanfragen sollte nach Ablauf einer Frist (z.B. zwei Wochen) immer beim Gast nachgefragt werden, ob er sich bereits entschieden hat und die Buchung bestätigt.
- Bei Abwesenheit werden die (potenziellen) Gäste darüber informiert (z.B. Anrufbeantworter, Abwesenheitsnotiz in der E-Mail, Notizzettel vor Ort) und direkt nach der Rückkehr kontaktiert.
- Dem Gast immer deutlich machen, warum er sich gerade für diese Ferienunterkunft entscheiden sollte: Heben Sie die Vorzüge Ihres Angebotes hervor, weisen Sie auf Spezialisierungen und besondere Extras hin.
- Sagen Sie dem Gast nicht einfach ab, sondern bieten Sie Alternativangebote (z.B. andere Zeit, andere Zimmeraufteilung) oder geben Sie die Anfrage an Kollegen oder die örtliche Touristinformation weiter.
- Überraschen Sie Ihren Gast, indem er nach der Buchung per E-Mail oder Post hilfreiche Tipps für seinen Aufenthalt erhält und er über interessante Veranstaltungen informiert wird. Bei Interesse werden bereits vorab Tickets besorgt, Restaurants reserviert, Termine für Wellnessbehandlungen vereinbart usw.

CHECKLISTE 2

Ankommen und Orientieren

INFORMATION & BUCHUNG	ANKOMMEN & ORIENTIEREN	AUFENTHALT	VERPFLEGUNG	GÄSTE-BETREUUNG	ABREISE & NACH-BETREUUNG
Website, E-Mail, Telefon, Werbung (Print, Anzeigen, usw.), Buchungsportal	Wegweisung, Begrüßung, Aufnahme, Information, Zimmerbezug	Atmosphäre, Inneneinrichtung, Ausstattung	Einkaufsservice, Frühstück, Halbpension, Hofladen	Empfehlung, Unterhaltung, Services	Feedback, Verabschiedung, Gästebewertung, Kontakt, Bindung

Tipps für den ersten Eindruck

- Der Weg zur Ferienunterkunft kann schnell und problemlos gefunden werden, d. h. mindestens ein Hinweisschild (abhängig von der Wegführung) muss vorhanden sein.
- Die **Zufahrt und die Gehwege** sind in sehr gutem Zustand (keine Schlaglöcher, keine tiefen Pfützen etc.) und können auch von Menschen mit körperlichen Einschränkungen genutzt werden. Die Rutschgefahr muss zu jeder Jahreszeit minimiert werden.
- Für jede Wohneinheit wird mindestens ein ausgeschilderter **Gästeparkplatz** bereitgehalten. Alternativ muss ausreichend Platz vorhanden sein, damit die Gäste ihr Auto zumindest zum Be- und Entladen parken können. In diesem Fall sollten die Gäste Empfehlungen für Parkplätze in der Nähe erhalten.
- Die Zufahrt und der Eingangsbereich sind jederzeit ausreichend beleuchtet (z. B. mit Bewegungsmeldern), so dass der Gast sich sicher fühlt und sich problemlos orientieren kann.
- Damit der Gast die Ferienunterkunft schnell und eindeutig als das gesuchte Ferienobjekt identifizieren kann, gibt es ein **Hinweisschild am Objekt**, das eine Information zur Unterkunftsart (Privatzimmer, Ferienwohnung/-haus) und den Namen der Unterkunft beinhaltet. Der Hinweis „frei/belegt“ kann bei Bedarf ergänzt werden.
- Für die Orientierung müssen alle Hinweisschilder (darunter auch die Hausnummer und das Klingelschild) gut lesbar und bei Nacht beleuchtet sein. Außerdem sollten die

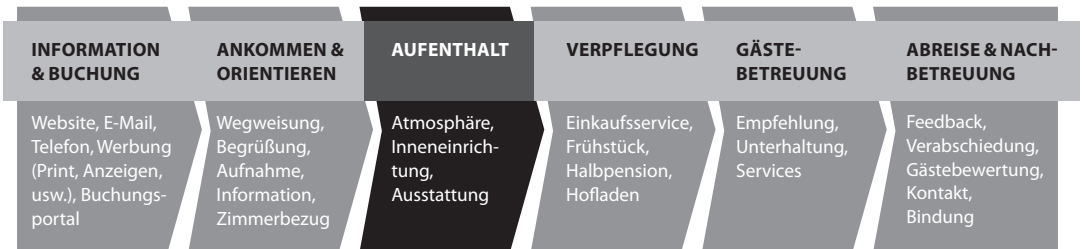
- Schilder attraktiv gestaltet sein und keine Schäden (z. B. Rost) aufweisen.
- Der gesamte Außenbereich zeichnet sich durch ein **attraktives Erscheinungsbild** aus: Es liegt kein Müll und kein Laub herum. Es sind keine Umwelteinflüsse oder bauliche Mängel z. B. an der Fassade erkennbar (z. B. Risse, Feuchtigkeitsflecken, Putz- und Farbschäden). Auf störende Leuchtreklame wird verzichtet. Stattdessen wird mithilfe von Dekorationsartikeln und Pflanzen eine ansprechende Atmosphäre geschaffen.
- Insbesondere wenn mehrere Wohneinheiten in unterschiedlichen Gebäuden zur Verfügung stehen, muss ein einfach verständliches **Leitsystem** die Wegeführung vor Ort erläutern. Die unterschiedlichen Objekte sind mit einer Nummer oder einem Namen eindeutig zu kennzeichnen.
- Falls die Ferienunterkunft mit einem bzw. mehreren Qualitätssiegel(n) ausgezeichnet wurde, sind die Plaketten gut sichtbar im Eingangsbereich angebracht.

Begrüßung und Information der Gäste

- Die Gäste werden **herzlich begrüßt** und es wird versucht, gleich von Beginn eine Beziehung zu den Gästen aufzubauen. Stellen Sie z. B. folgende Fragen: Wie war die Anreise? Woher kommen Sie? Sind Sie das erste Mal in der Region? Haben Sie schon bestimmte Aktivitäten geplant? Damit können auch wichtige Anhaltspunkte für die weitere Gästebetreuung (→ Vgl. Checkliste 5: Gästebetreuung) gewonnen werden.
- Die Gäste werden bei ihrer Ankunft über das Gelände bzw. den Hof geführt und persönlich zu ihrer Ferienunterkunft gebracht. Dabei werden ihnen alle (nicht-)zugänglichen Bereiche vorgestellt und erklärt sowie Besonderheiten und Funktionsweisen, z. B. der technischen Geräte, erläutert.
- Während des Rundgangs bzw. der Begrüßung wird der Gast auch über mögliche Verpflegungsleistungen (→ Vgl. Checkliste 4: Verpflegung) sowie angebotene Services und Aktivitäten (→ Vgl. Checkliste 5: Gästebetreuung) informiert.
- Dem Gast wird Zeit gelassen, um anzukommen und auszupacken. Erst später werden Bezahlung und weitere Formalitäten geklärt.
- Falls während der Gästeankunft kein Ansprechpartner vor Ort sein kann, muss sichergestellt werden, dass die **Schlüsselübergabe** trotzdem reibungslos abläuft, z. B. Schlüsselkasten am Haus anbringen.
- Überraschen Sie Ihre Gäste durch einen regionalen Gruß (z. B. Obst oder Blumen aus dem eigenen Garten) auf dem Zimmer.

CHECKLISTE 3

Aufenthalt



Einrichtung und Ausstattung

- Der Zugang zu allen Räumlichkeiten ist sicher (z. B. Geländer an Treppen) und soweit möglich barrierefrei gestaltet.
- Die Ferienunterkunft verfügt in allen Zimmern über alle **einrichtungstechnischen Standards**: Zentralheizung, Steckdosen in ausreichender Anzahl, zweckmäßige und ausreichende Beleuchtung (Decken-, Steh- und Leselampen), schließbare Tür zu Schlaf- und Badezimmer(n), Verdunkelungsmöglichkeit/Sichtschutz vor den Fenstern.
- Im **Flur** gibt es eine Garderobe mit Haken/Bügeln, einen Schuhschrank und eventuell noch ein Schlüsselbrett und eine Abstellmöglichkeit für Regenschirme.
- Im **Wohn- und Essbereich** stehen komfortable Sitzmöglichkeiten (Sofa und/oder Sessel), ein Couchtisch sowie ein Esstisch mit einer ausreichenden Anzahl an Stühlen zur Verfügung (mindestens angegebene Personenanzahl).
- Für die Unterhaltung der Gäste sind ein TV-Gerät und eine Stereoanlage (inkl. Radio, CD-Player oder MP3-Anschluss) mit Programmliste und Fernbedienung vorhanden. Außerdem gibt es in der Ferienunterkunft ein Telefon und einen Internet-/W-LAN-Anschluss.
- Im **abtrennbaren Schlafbereich** steht ein ausreichend großer Kleiderschrank, der Schubfächer, Kleiderstange und stabile,

einheitliche Kleiderbügel (min. 5 pro Person) beinhaltet. Zusätzlich gibt es weitere Möglichkeiten zur Kleiderablage, z. B. einen Stuhl oder Hocker. Außerdem ist ein Ganzkörperspiegel vorhanden.

- Die Betten und Matratzen erfüllen Standardmaße, sind bequem und in einem guten und gepflegten Gesamtzustand. Einwandfreie Oberbetten, Kopfkissen und Matratzenschutzauflagen für die angegebene Personenanzahl sind vorhanden. Zusätzlich werden im Winter weitere Decken und Kopfkissen bereitgehalten. Auf Wunsch (und ggf. gegen einen Aufpreis) werden die Betten bezogen.
- Neben jedem Bett gibt es einen Nachttisch oder eine Ablagemöglichkeit sowie eine vom Bett aus erreichbare Lichtquelle. Auf einem der Nachttische sollte ein Wecker stehen.
- Die **separate Küche** mit zusammenhängender Einbauküche ist in einem gepflegten und geordneten Zustand und beinhaltet alle relevanten Küchengeräte und -utensilien: Kühlschrank, Herd mit vier Kochplatten und Dunstabzugshaube, Kochtöpfe und Pfannen in verschiedenen Größen, Backofen mit Rost und Backblech (alternativ: Mikrowelle), Auflaufform, Spüle mit Warmwasseranschluss, Wasser- und Eierkocher, Kaffeemaschine, Kochbesteck und Sieb.
- Ein Geschirrspüler (inkl. Geschirrspültabs) erleichtert die Hausarbeit für den Gast erheblich und sollte daher, falls möglich, ebenfalls vorhanden sein.
- Das vorhandene Geschirrset (Teller, Tassen, Gläser, Besteck) ist einheitlich und vollständig. Es gibt mindestens doppelt so viel Geschirr wie die angegebene Personenanzahl.
- Zusätzlich in der Küche vorhanden sind Korkenzieher, Flaschenöffner sowie eine Basisausstattung an Grundnahrungs- (u. a. Gewürze, Öl, Kaffee und Tee) und Reinigungsmitteln (u. a. Geschirrspülmittel und -tücher, Schwamm, Geschirrtücher).
- Außerdem gibt es einen Mülleimer mit Möglichkeit zur Mülltrennung, Mülltüten und einen Hinweis auf die entsprechende Entsorgungsmöglichkeit.
- Der **Sanitärbereich** verfügt über mindestens ein WC (inkl. WC-Bürste und Halterung für Toilettenpapier), eine Dusche oder eine Badewanne mit Duschbereich (neuwertige, möglichst fest installierte Duschtrennung), ausreichend Ablagemöglichkeiten im Dusch- und Waschbeckenbereich und einen gut beleuchteten, verstellbaren Spiegel.
- Pro Gast gibt es mindestens zwei hochwertige Handtücher, ein Badetuch und einen Waschlappen, die auf einem Halter oder Haken bereitgestellt werden. Zusätzlich gibt es mindestens einen waschbaren Fußbodenläufer. Dem Gast werden außerdem ein Zahnputzbecher, eine Handseife, ein Haartrockner sowie eine Grundausstattung an Toilettenpapier und ggf. verschiedenen Kosmetikartikeln (z. B. Shampoo, Spülung, Papiertücher) zur Verfügung gestellt.
- Sauberkeit ist gerade im Sanitärbereich das wichtigste Prinzip. Dazu gehören auch kalkfreie Armaturen und Duschköpfe. Außerdem sollte ein kleiner Badmülleimer vorhanden sein.
- Falls es kein Fenster im Sanitärbereich gibt, sollte alternativ ein geräuscharmer Badlüfter für die Belüftung sorgen.
- Ferienunterkünfte, die einen **Balkon oder einen Zugang zur Terrasse/zum Garten** haben, sind im Außenbereich mit einem Tisch und Sitzmöglichkeiten sowie einem Aschenbecher auszustatten. Der Außenbereich muss außerdem gut beleuchtet sein.
- Dem Gast sollte eine Grundausstattung an Reinigungsutensilien (Staubsauger, Handfeger und Schaufel, Besen, Putzeimer usw.) sowie ein Sanitätskasten (DIN geprüft) an einer gut auffindbaren Stelle in der Ferienunterkunft zur Verfügung gestellt werden. Gerade für längere Aufenthalte empfiehlt es sich, dem Gast einen (ggf. kostenpflichtigen)

Zugang zu einer Waschmaschine anzubieten sowie einen Wäschetrockner bereitzustellen.

- Informationen über die Region** (Ausflugziele und Restauranttipps, Empfehlungen bei schlechtem Wetter, Stadtplan, Hinweise zur Orientierung/“Wo finde was?“ z. B. Arzt,

Post) und regionale Veranstaltungen werden dem Gast in attraktiver Form bereitgestellt (z. B. Ständer mit Flyern und Broschüren, Informationsmappe). Dabei wird auf Aktualität und Relevanz (Ist das wirklich von Interesse für den Gast? Passt das zu seinen Bedürfnissen?) geachtet.

Tipps für eine einladende Atmosphäre

- In der Ferienunterkunft sollten sich die Gäste **zu Hause fühlen** können. Elemente wie Grünpflanzen, Bilder und andere Elemente der Wanddekoration, Wohnaccessoires (z. B. Kerzen, Blumenvase mit Frischblumen, Kissen, saisonale Dekorationsartikel), Bücher- und Spielesammlungen usw. helfen dabei, eine ansprechende Wohnatmosphäre zu schaffen. Die Ferienunterkunft sollte dabei aber nicht überladen wirken – auf Staubfänger ist zu verzichten.
- Die Ferienunterkunft und das Mobiliar sind in einem **sauberen und einwandfreien Zustand** (ohne Schäden bzw.

Abnutzungsspuren) und werden nach jedem Aufenthalt bzw. mindestens einmal pro Woche gereinigt. Alle technischen Geräte sind funktionstüchtig; falls Erklärungsbedarf bestehen sollte, sind die Bedienungsanleitungen beigelegt.

- Die gesamte Ferienunterkunft ist in hellen und freundlichen **Farben** zu gestalten. Alle Einrichtungsgegenstände sind farblich und stilistisch aufeinander abgestimmt (u. a. Wand- und Deckenfarben, Tapete, Fliesen, Vorhänge, Teppiche, Mobiliar, Bilder und weitere Dekorationsartikel).

Wie überrasche ich meinen Gast?

- Die Ferienunterkunft wird mit „**Luxus**“-**Einrichtungselementen** „aufgewertet“ und exklusiv gestaltet, z. B. Fußbodenheizung, Kamin, Großbildfernseher, DVD-Player, Dolby-Digital-/Surround System, Dockingstation für MP3-Player, Wäschetrockner, Handtuchwärmer, Kaffeevollautomat, Sauna/Dampfbad, (beheizter) Whirl- oder Swimmingpool.
- Regionale Themen werden bei **Architektur und Design** berücksichtigt, dem Gast werden die Charakteristika und Besonderheiten mündlich oder schriftlich erklärt. Mögliche Beispiele sind: Umgebendearchitektur, Holzkunsthandwerk (z. B. Nussknacker, Räucherhermann, Schwibbogen und Weihnachtspyramide), Plauener Spitze, Porzellan aus Meißen.

- Durch besondere Einrichtungs- und Ausstattungsgegenstände wird die Ferienunterkunft an die **spezifischen Bedürfnisse einer bestimmten Zielgruppe** angepasst:

➤ **Beispiel Familien:** Hochstuhl, Kinderbett, Babyphone, Spielzeug und Spielgeräte, Kinderspielplatz mit Sandkasten im Garten, Spielekonsole (z. B. Xbox, PlayStation oder Wii), DVD-Player und Sammlung von DVD-Kinderfilmen, besondere Küchengeräte wie Waffeleisen oder Eismaschine usw.

➤ **Beispiel aktive Paare:** Ausleihe von Fahrrädern oder Sportgeräten wie Tennis- oder Golfschläger und für die Entspannung z. B. Whirlpool, Dampfbad, Sauna, Bademäntel usw.

CHECKLISTE 4

Verpflegung



- Bereits vor der Anreise wird den Gästen ein **Einkaufsservice** angeboten, d. h. der Kühlschrank wird mit einer Basisausstattung an Lebensmitteln bestückt, dabei werden besondere Wünsche der Gäste berücksichtigt. Die Gäste müssen dafür nur den Warenwert bezahlen.
- Während ihres Aufenthaltes können die Gäste optional (für einen Aufpreis) jederzeit einen Frühstücksservice oder zumindest einen Brötchen- und Getränkeservice buchen. Falls sie Ausflüge planen, können sie handliche Lunchpakete bestellen.
- Falls die räumlichen und personellen Kapazitäten vorhanden sind, wird ein

Frühstücksangebot/-buffet in einem separaten Gemeinschaftsraum angeboten. Das Frühstück besteht aus frischen, möglichst regionalen Speisen und Getränken (u. a. Kaffee, Tee, Saft, Brot und Brötchen, Butter und Margarine, Wurst, Käse und Marmelade, Obst, Müsli, Eier), die ansprechend angerichtet werden. Für Gäste mit Lebensmittelunverträglichkeiten werden Alternativen bereitgehalten. Im Frühstücksraum stehen ausreichend eingedeckte Tische (inkl. Tischdecke, Serviette, Geschirr, Abfalleimer) und Stühle zu Verfügung. Der Raum ist hell und freundlich eingerichtet und dekoriert. Die Gäste werden vorab und bei Ankunft in der Ferienunterkunft über die Frühstückszeiten informiert.

- Wenn eine Gaststätte an die Ferienunterkunft angeschlossen ist, können die Gäste optional **Halbpension** buchen oder werden bei einer Tischreservierung für ein Mittag-/Abendessen bevorzugt behandelt und erhalten die gastronomischen Leistungen zu speziellen preislichen Konditionen.
- Alternativ werden die Gäste über die **gastronomischen Einrichtungen in der**

Umgebung informiert und erhalten entsprechend ihrer Bedürfnisse und unter Berücksichtigung weiterer Gegebenheiten (z.B. Öffnungszeiten, Reservierungspflicht, Erreichbarkeit usw.) geeignete Empfehlungen. Auf Wunsch werden für die Gäste telefonische Reservierungen in den jeweiligen Gaststätten vorgenommen.

Wie überrasche ich meinen Gast?

- Mit einer oder mehreren Gaststätten in der Umgebung besteht eine **Kooperation**, so dass die Gäste der Ferienunterkunft von besonderen Konditionen (z. B. Rabatt, Tischgarantie der besten Sitzplätze, besondere Leistungen wie kostenfreier „Gruß aus der Küche“ o. ä.) profitieren können.
- Regionale Lebensmittel** aus eigenem Anbau (z. B. Kräuter- und Gemüsegarten im Hof) oder von lokalen Bauern und anderen Lebensmittelherstellern werden dem Gast kostenfrei (z. B. als kleine Aufmerksamkeit) oder zum Verkauf angeboten. Auf Nachfrage können die Besonderheiten der regionalen Spezialitäten erklärt und zum Beispiel

durch Zubereitungshinweise, Rezepte oder gemeinsame Kochabende dem Gast näher gebracht werden.

- Durch die Einladung und Durchführung von **gemeinsamen Koch-/Backveranstaltungen oder Wein-/Getränkeproben** in besonderer und familiärer Atmosphäre (z. B. Brotbacken in traditioneller Schaubackstube, Weinprobe im Weinkeller) wird ein besonderes Urlaubserlebnis geschaffen und eine persönliche Beziehung zum Gast aufgebaut. Dabei können jahreszeitliche Themen (u. a. Feiertage) gut aufgegriffen werden.

CHECKLISTE 5

Gästebetreuung



- Die Gäste erhalten im Gespräch wertvolle **Hinweise für ihre Orientierung und Freizeitgestaltung** sowie zu aktuellen Ereignissen (z. B. Straßensperre) in der Region. Diese Hinweise werden auf die Bedürfnisse der unterschiedlichen Zielgruppen angepasst. Auf Wunsch werden Veranstaltungstickets o.ä. besorgt.
- Es wird eine Auswahl an Artikeln bereitgehalten, die beim Kofferpacken gern vergessen oder in einem Urlaub häufig nachgefragt werden, z. B. Zahnbürste, Zahnpasta, Schreibsachen, Regenschirm, Ladegerät, Batterien, Nähzeug, Reiseapotheke, Postkarten und Briefmarken, Reiseführer, Kartenmaterial usw.
- Die Gäste können auf Wunsch persönlich vom Bahnhof abgeholt bzw. zum Bahnhof gebracht werden, alternativ wird ein Taxiruf angeboten.
- Die Gäste werden zu jedem Zeitpunkt **freundlich und fürsorglich** betreut. Für ihre Fragen und Probleme gibt es immer ein offenes Ohr und einen zuständigen Ansprechpartner. Es wird immer versucht, den Gast zufriedenzustellen, (Sonder-)Wünsche zu erfüllen, Probleme zu lösen und hilfreiche Tipps zu geben.
- Jeder Gast wird **individuell** entsprechend seiner Wünsche und Bedürfnisse betreut. Er wird mit seinem Namen direkt angesprochen. Informationen zu seinen Urlaubsinteressen (z. B. Wandern) sind bekannt. Dafür wurde der Gast bereits vor seiner Ankunft oder bei der Ankunft angesprochen und (kurz) befragt.
- Unter Berücksichtigung der eigenen Möglichkeiten/Gegebenheiten werden, ggf. in Kooperation mit anderen touristischen Dienstleistern, **zielgruppenorientierte Aktivitäten** angeboten, z. B. geführte Stadtrundgänge, Wanderungen oder Radtouren, Werkstattservice für Fahrräder, Massagen, Wellness- oder Kosmetikbehandlungen, Kinderbetreuung mit Bastelnachmittag oder in den Abendstunden usw.

CHECKLISTE 6

Abreise und Nachbetreuung

INFORMATION & BUCHUNG	ANKOMMEN & ORIENTIEREN	AUFENTHALT	VERPFLEGUNG	GÄSTE-BETREUUNG	ABREISE & NACH-BETREUUNG
Website, E-Mail, Telefon, Werbung (Print, Anzeigen, usw.), Buchungsportal	Wegweisung, Begrüßung, Aufnahme, Information, Zimmerbezug	Atmosphäre, Inneneinrichtung, Ausstattung	Einkaufsservice, Frühstück, Halbpension, Hofladen	Empfehlung, Unterhaltung, Services	Feedback, Verabschiedung, Gästebewertung, Kontakt, Bindung

- Die Gäste werden freundlich verabschiedet, ihnen wird für den Aufenthalt gedankt und sie werden nach einem **Feedback** bzw. ihren positiven und negativen Erfahrungen gefragt. Falls vorhanden, werden sie um einen Eintrag im ausliegenden Gästebuch gebeten.
- Gäste, die sich sehr zufrieden mit ihrem Aufenthalt zeigen, werden gefragt, ob sie wiederkommen wollen und bereits ein Termin für sie reserviert werden kann.
- Außerdem erhalten die Gäste einen **Fragebogen per E-Mail**, um ihre Zufriedenheit zu ermitteln.
- Wichtige Fragen sind u.a. Beurteilung der Ferienunterkunft bzgl. Sauberkeit, Komfort, Atmosphäre, Ausstattung, Besonderheiten (z.B. Barrierefreiheit, Kinderfreundlichkeit o.ä.), Verpflegung, Gästebetreuung/Servicequalität und des Gesamteindrucks, Fragen zur Wiederholungs- und Weiterempfehlungsabsicht sowie Hinweise zur Verbesserung.
- Zusätzlich sollten die Gäste dazu aufgefordert werden, im Internet (Gästebuch auf der eigenen Website oder Bewertungsplattform) eine Bewertung abzugeben. Nach der Abreise kann z.B. eine E-Mail mit der Erinnerung/Bitte zur Bewertung an den Gast verschickt werden.
- Falls die Gäste den Aufenthalt negativ beurteilen und sich beschweren, muss dies als Chance wahrgenommen werden, das eigene Angebot zu verbessern.
- Über einen **E-Mail-Newsletter** werden die Gäste in regelmäßigen Abständen über besondere Angebote (z.B. Feiertagsaktion, Saisoneroöffnung, Frühbucherrabatt) und Neuigkeiten (z.B. neue Ausstattung, Abschluss der Renovierungsarbeiten o.ä.) informiert.

Wie überrasche ich meinen Gast?

- Im Urlaub können Fotos von den Gästen gemacht werden, die dann zu einem späteren Zeitpunkt per E-Mail verschickt werden. Auf diese Weise erhalten die Gäste eine schöne Urlaubserinnerung und gleichzeitig wird ein neuer Kommunikationsanlass geschaffen.

CHECKLISTE 7

Preiskalkulation am Beispiel

Rechenbeispiel mit folgenden Annahmen:

- Betrieb mit 3 gleich großen Ferienwohnungen¹
- 180 Tage im Jahr geöffnet
- Summe der Gesamtkosten: 18.000 €
- Durchschnittliche Auslastung in den letzten 3 Jahren: 60 %
- Weitere Kosten: abzuführende Kurtaxe 1 pro Übernachtung und Gewinnmarge: 20 %

(1) Berechnung der gesamten Selbstkosten im Jahr:

Gesamtkosten im Jahr = fixe Kosten + variable Kosten im Jahr

↘ Summe der Gesamtkosten = 18.000 € im Jahr (gemäß Rechenbeispiel)

(2) Berechnung der Selbstkosten pro Übernachtung/Ferienwohnung, die notwendig wären, um die Leistung anbieten zu können:

Selbstkosten pro Übernachtung/Ferienwohnung = Gesamtkosten im Jahr ÷ mögliche Belegtage aller Ferienwohnungen im Jahr (bei voller Auslastung)

↘ Wäre der Beispielbetrieb an allen Tagen der Öffnungszeiten voll belegt (100 % Auslastung), lägen die Selbstkosten pro Ferienwohnung bei:
 $SK/Fewo = 18.000 \text{ €} / 540 \text{ (Anzahl Fewo x geöffnete Tage)} = 33,33 \text{ €}$

(3) Umlegung der Selbstkosten auf die tatsächlich zu erwartenden Belegtage:

Selbstkosten pro tatsächlicher Belegtage = Gesamtkosten im Jahr ÷ tatsächlich erwartete Belegtage aller Ferienwohnungen im Jahr (bei angenommener durchschnittlicher Auslastung)

↘ Wird aber von einer tatsächlichen Auslastung von 60 % ausgegangen, müssen die Selbstkosten auf: $540 \times 60 \div 100 = 324$ Belegtage umgelegt werden

↘ Die Selbstkosten pro Ferienwohnung liegen dann bei: $SK/Fewo = 18.000 \text{ €} \div 324 = 55,56 \text{ €}$

¹ Annahme: Ferienwohnungen im Rechenbeispiel sind gleich groß, d. h. verfügen über die gleiche Anzahl an Betten (Falls das nicht der Fall sein sollte, müssen die Gesamtkosten mithilfe eines Verrechnungsschlüssels angemessen auf die Anzahl der Betten pro Ferienwohnung umgelegt werden.)

(4) Gewinnzuschlag:

Grundpreis (Erlös) = Selbstkosten pro tatsächlicher Belegtag + Gewinnzuschlag

- Auf die Selbstkosten wird ein prozentualer Gewinnaufschlag von 20 % berechnet, damit liegt der Grundpreis (Erlös des Betriebs) bei:
 $55,56 \text{ €} + \text{Gewinn } 20 \% = 66,67 \text{ €}$

(5) Umsatzsteuer:

Bruttopreis (Gesamtpreis) = Grundpreis (Erlös) + Umsatzsteuer 7 %

- Zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer von 7 % für Beherbergungsleistungen ergibt sich ein Bruttopreis von: $66,67 \text{ €} + 4,67 \text{ € (Umsatzsteuer } 7 \%) = 71,34 \text{ €}$
- Gesamtpreis pro Übernachtung aufgerundet = 72,00 €

