

Checkliste für den Gastgeber

Form und Inhalt einer Informationsmappe



Form:

- Eine Informationsmappe ist eine gebundene Mappe oder ein Ordner, in der /dem alle Inhalte ordentlich und sauber einsortiert bzw. abgeheftet sind. Eine lose Blatt- oder Flyer Sammlung reicht nicht aus.
- Idealerweise entspricht die Mappe der eigenen Werbelinie und/oder ist auf die Farben bzw. den Stil sowie den Qualitätsstandard der Ferienobjektes abgestimmt.
- Wählen Sie eine Form, die einen schnellen und problemlosen Austausch von Informationen und Flyern zulässt.
- Erneuern Sie abgegriffene Informationsblätter und Flyer regelmäßig. Arbeiten Sie mit Klarsichthüllen, sollten diese ebenfalls nach einer gewissen Zeit ausgetauscht werden (Überprüfung nach Abgegriffenheit, Verschmutzung etc.).
- Achten Sie auf eine gute Lesbarkeit (Schriftart und /-größe → ab 12) und verständliche Informationen (Formulierungen).
- Erkundigen Sie sich nach einer Standard-Informationsmappe in Ihrer Tourist-Information vor Ort oder der Region. Teilweise werden bereits Info-Mappen für Gastgeber bereitgestellt.

Inhalt:

- Halten Sie die Inhalte einer Informationsmappe stets aktuell und tauschen Sie sie bei Bedarf aus.
 - Konzentration der Informationen auf das Wesentliche und für die eigenen Gästegruppen Interessantes. Weniger ist dabei manchmal mehr.
 - Grundsätzlich sollten alle Angebote und Leistungen, die im Rahmen der DTV-Klassifizierung schriftlich fixiert sein müssen (vgl. Kriterienkatalog), in der Informationsmappe zu finden sein.
 - Geben Sie Ihre Kontaktdaten an, damit sich der Gast bei Problemen oder Fragen direkt an Sie wenden kann.
 - Nicht jeder Gast kann gleich mit Ihrem technischen Gerät umgehen. Es ist ratsam hier Hilfestellung zu geben.
- ➔ Auf den nachfolgenden Seiten erläutern wir Stichpunktartig, welche Informationen enthalten sein sollten

→ 0. Begrüßung

Beispiel: Liebe Gäste...

- Herzlich Willkommen im Haus ... in ...!
Wir hoffen, Sie hatten eine angenehme Anreise!

Im Folgenden möchten wir Ihnen einige wissenswerte Informationen bereitstellen, die unser Feriendomizil betreffen. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an ... Tel: ..., ansonsten erreichen Sie uns jeden Tag von ...h – ...h vor Ort.

Wir wünschen Ihnen nun viel Spaß beim Stöbern in unserem Prospekt!

Ihre Familie/ Ihr ...

1. Die Unterkunft

- allgemeine Informationen über das Haus (Baujahr, interessante Geschichten, Besonderheiten, etc.)
- Daten der Klassifizierung: Hinweise auf Kriterien, Gültigkeit der Sterne, Maximalbelegung, ggf. Kopie der Urkunde

1.1 Die Wohnung (Ferienwohnung/-haus)

- Handtücher, Bettwäsche und Bademäntel (Wo sind neue zu finden, ggf. neue Handtücher und Bettwäsche auf Anfrage etc.)
- Technische Geräte
 - Telefon mit Direktwahl:
Angabe der Preise und Bedienung (Anleitung beilegen, wenn möglich)
 - Internet-PC:
Angabe der Preise und Bedienung
 - Zusätzliche Multimediageräte:
Bedienungsanleitung, Informationen
 - TV:
Kurze Anleitung und Auflistung der Sender
- Waschmöglichkeiten
 - Waschmaschine:
Anleitung der Waschmaschine beilegen/ Bei Mitbenutzung Angabe, wo sich die Waschmaschine befindet
 - Trockner:
Anleitung des Trockners beilegen/ Bei Mitbenutzung Angabe, wo sich Trockner befindet
 - Trockenraum:
Wo befindet der sich? Gibt es gesonderte Öffnungszeiten?
 - Bügeleisen/ Bügelbrett:

In der Wohnung verfügbar?

➤ Safe:
Wo befindet er sich und wie funktioniert er?

- Weitere mögliche Informationen
 - Separate Tiefkühlgelegenheit
 - Hinweis auf Abstellraum für Sportgeräte
 - Möblierter Wintergarten zur Mitbenutzung
 - Reinigungsutensilien
 - Informationen über mögliche Freizeitangebote

- Reinigung
 - Hinweis auf Reinigungsutensilien, Staubsauger etc.

- Vor der Abreise können Sie die Gäste bitten:
 - Geschirrspüler mit letztem Geschirr einräumen und einschalten
 - Kühlschrank und Gefrierfach entleeren, abschalten und offen stehen lassen
 - Ferienhaus besenrein verlassen
 - Fenster schließen

1.2 Allgemeines und Wissenswertes

- Kurtaxe (falls vorhanden, hier bitte Informationen zur Kurtaxe einstellen- wer, wie viel, wofür, wie wird bezahlt)
- Parkmöglichkeiten
- Verbandkasten

- Müllentsorgung (Wie soll getrennt werden)
Beispiel:
In der Küche befindet sich ein dreiteiliger Mülleimer. Bitte trennen Sie nach:
 - Papier und Pappe (blaue Tonne)
 - Kunststoff und Aluminium (gelbe Tonne)
 - Restmüll (graue Tonne, „Die Mülltonnen finden Sie...“)

- Mittagsruhe
 - vonh bish
 - Wir bitten Sie in dieser Zeit ruhestörende Tätigkeiten zu vermeiden (Wie z.B. Betrieb der Waschmaschine und Staubsauger, Musik hören über Zimmerlautstärke etc.)

- Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe:
 - Bäckerei
 - Getränkemarkt
 - Fleisch – Obst – Gemüse
 - Supermarkt

2. Die Umgebung/ Freizeitangebote

- Kleine Beschreibung der Region, der Stadt
- Eventuell Ortsplan/ Stadtplan/ Fahrradkarte etc.
- Flyer und Beschreibung der Ausflugsmöglichkeiten in die Umgebung incl. Kontaktadressen
- Hinweise auf Radverleih oder sonstiges
- Sonstige Aktivitäten, die man im Ort unternehmen kann (schwimmen, reiten, ...)
- Eventuell Busfahrpläne
- Informationen an den Gast über eventuelle Freizeitangebote und eine individuelle Betreuung – Vorstellung Art der Angebote (Grillabende, Führungen, Touren, etc.), Kosten und Kontakt
- Hinweis: Kriterien, die schriftlich fixiert sein müssen beachten

Flyer und andere Beilagen bitte regelmäßig erneuern (Aktualität, Zustand)

3. Wichtige Rufnummern und Adressen

- Ärzte
- Krankenhaus
- Apotheken
- Notruf/ Polizei
- Touristeninformation vor Ort
- u. a.