

Kriterien zur Publikation der Unternehmensprofile auf dem Wohlfühl-Atlas der touristischen Wohlfühl-Angebote im Südlichen Ostseeraum

Leitlinien zur Verwendung der Wohlfühl-Kriterien

Wohlfühl-tourismus ist Tourismus, der die Harmonie und Ausgeglichenheit von Körper, Geist und Seele von Gästen und Gastgebern in einer nachhaltigen Zusammenarbeit mit der lokalen Bevölkerung und Umwelt unterstützt.

Mit Hilfe der Wohlfühl-Kriterien können Sie herausfinden, wie gut Ihr Unternehmen im Bereich des Wohlfühl-Tourismus aufgestellt ist. Wenn Sie die meisten Fragen zur Selbsteinschätzung positiv beantworten, können Sie einen Eintrag auf dem Wohlfühl-Atlas des Südlichen Ostseeraums gestalten. Damit werden Sie für Kunden aus dem Bereich des Wohlfühl-tourismus sichtbar.

Arbeitsgrundlage eines jeden Wohlfühl-Anbieters sind dabei diese fünf Werte:

1. Einem **ehrlichen** Tourismusanbieter können Gäste vertrauen. Für ihn ist Ehrlichkeit ein Ausdruck von Moral und Verantwortung und gehört deshalb zum inneren Wohlbefinden dazu.
2. **Achtsamkeit** bedeutet, Sie sind aufmerksam und nehmen Ihre Umgebung genau wahr. Sie verstehen die Zusammenhänge und welche Reaktionen sie hervorrufen. Sie sehen, hören zu und bedenken Ihre Reaktion.
3. **Fürsorglich** ist, wer sich um die physischen und emotionalen Bedürfnisse anderer kümmert. Empathie, Mitgefühl und Rücksicht gehören für Sie selbstverständlich dazu.
4. **Freundlichkeit** beinhaltet eine positive Einstellung und rücksichtsvolles Verhalten.
5. **Freude** ist ein Zustand von Wohlbefinden, der von positiven und freudigen Gefühlen zeugt. Ein freudiges Zusammentreffen kann Glück in Ihr Leben bringen.

Ein Wohlfühlanbieter wendet diese Werte in seinem Arbeitsalltag stets an und integriert sie in seine Dienstleistungen für den Gast. Der Wohlfühl-Tourismus betrachtet vier verschiedene Gruppen von Wohlfühlunternehmen: Unterkünfte, Gastronomie, Produkte und Dienstleistungen. Für jede dieser Gruppen wurde ein Fragebogen zur Selbsteinschätzung entwickelt. Das Beantworten der Fragen dauert ungefähr 15-25 Minuten.

Hinweise zum Fragebogen

Zur Beantwortung des Fragebogens ist eine kurze Registrierung notwendig, damit Ihre Ergebnisse gespeichert werden können. Je nachdem in welcher Branche Sie tätig sind, können Sie eine oder mehrere Fragebögen beantworten. Bieten Sie zum Beispiel neben regionalen Produkten auch gastronomische Leistungen an, können Sie eine Selbsteinschätzung zu beiden Bereichen vornehmen. Wenn Sie die Anforderungen erfüllen, werden Sie in beiden Kategorien auf dem Wohlfühl-Atlas präsentiert.

Jeder Fragebogen besteht aus 20 Fragen. Um auf der Webseite präsent zu sein, müssen Sie fünf Pflichtfragen positiv beantworten sowie insgesamt mindestens 75% der Fragen.

Hinweis: Manche Fragen können Sie mit „nicht zutreffend“ beantworten, ohne dass diese Einfluss auf Ihr Ergebnis haben.

Kriterien zur Publikation der Unternehmensprofile auf dem Wohlfühl-Atlas der touristischen Wohlfühl-Angebote im Südlichen Ostseeraum

Unternehmenstyp: Unterkunft

1. Verfolgen Sie eine Strategie, das Müllaufkommen in ihrem Hause zu minimieren?

z.B.: Vermeiden von Einweg-Produkten und übermäßigen Plastikverpackungen, Anregen zur Handtuchnutzung für mehrere Tage.

2. Vermeiden Sie Einweg-Utensilien für ihre Gäste (z.B. Toilettenartikel, Verpackung von Bademantel und Hausschuhen)?

3. Nutzen Sie Ausstattungsgegenstände in Ihrem Haus, die nachhaltig produziert wurden oder die durch Upcycling für eine erneute Verwendung aufgearbeitet wurden?

z.B.: Öko-Textilien, zertifizierte(s) Holz(waren)/Möbel, ökologische Baumaterialien, Second Hand Ausstattung.

4. Stellen Sie ihren Gästen Informationen zur Verfügung, wie ihr Haus mit klimafreundlichen Verkehrsmitteln erreichbar ist?

z.B.: Auf ihrer Webseite oder im Buchungssystem verweisen Sie auf die Möglichkeiten des ÖPNV, auf eine eigene Elektro-Ladesäule, auf den Shuttle-Service.

5. Haben Sie in der Nebensaison geöffnet?

Erläuterung: Um die Belastungen durch den Tourismus auf das ganze Jahr zu verteilen, ist eine ganzjährige Öffnung von Vorteil.

6. Kaufen Sie kontinuierlich Produkte und Dienstleistungen von lokalen* Firmen und Zulieferern ein? (*im Umkreis von 250 km)

7. Tragen Sie aktiv zum Wohlstand Ihrer Region bei?

z.B.: Spenden oder investieren Sie einen Teil Ihres Gewinns an soziale Projekte. Teilen Sie Ihr Wissen kostenlos z.B. mit Schulen, Seniorenbetreuung, Jungunternehmern, Jugendgruppen. Engagieren Sie sich in einer Partnerschaft mit Naturschutzgebieten oder Nationalparks.

8. Arbeiten Sie mit lokalen Initiativen, Vereinen, Organisationen, anderen Unternehmen und Tourismusverbänden zusammen?

z.B.: Machen Sie Ihre Gäste auf andere Reiseziele in der Umgebung aufmerksam; Empfehlen Sie andere regionale Dienstleistungen und Produkte; Arbeiten Sie mit anderen Unternehmen, Dienstleistern und Auftragnehmern zusammen; Beauftragen Sie lokale Lieferanten und Transportunternehmen wann immer möglich.

9. Verfolgen Sie eine Strategie zur Kundenzufriedenheit für eine positive Kommunikation mit Ihren Gästen?

z.B.: Eine einladende und kundenorientierte Servicementalität, ein echtes Interesse an der Person hinter dem Gast, Wertschätzung dem Gast gegenüber zeigen, Evaluierung des Kundenservice, Gäste können einfach und anonym Feedback geben.

10. Begrüßen Sie Ihre Gäste vorurteilsfrei ?

Erläuterung: Sie akzeptieren Personen jeden Alters, Geschlechts, sexuellen Orientierung, Ethnie und religiösen Glaubens.

11. Ermuntern Sie ihre Gäste, sich aktiv im Urlaub zu bewegen?

z.B.: Mündliche oder schriftliche Information an die Gäste z.B. die Treppen zu benutzen, ein Fahrrad auszuleihen, Fitness-Angebote zu nutzen oder Ausflugsziele in fußläufiger Entfernung zu besuchen.

12. Bemühen Sie sich, in ihrem Haus einen Bezug zur Natur für ihre Gäste herzustellen?

z.B.: Zugang zu einem Garten, einem Park, einem See, einem Fluss, einem Strand, einem Wanderweg, Bereitstellung von Informationen über die heimische Flora und Fauna .

13. Achten Sie auf ansprechende Dekoration, sodass der Gast sich wohlfühlen kann?

z.B.: Gemälde, Grafiken, Keramik, Skulpturen, Springbrunnen, Teich, Blumen, Pflanzen, stimmungsvolle Beleuchtung, Tuchwaren, Dekoration im Innen- oder Außenbereich.

Kriterien zur Publikation der Unternehmensprofile auf dem Wohlfühl-Atlas der touristischen Wohlfühl-Angebote im Südlichen Ostseeraum

14. Verfügen Sie zumindest zu einem Teil über ausgewiesene "Wohlfühl"-Zimmer?

z.B.: Ruhig, abgelegen, zu öffnende Fenster z.B. zu einem Garten; Zimmertemperatur selbst regulierbar.

15. Gibt es einen Ruhebereich in ihrem Haus, in dem Gäste sich entspannen oder besinnen können?

z.B.: ein ruhiger Lounge-Bereich, eine Terrasse, einen Garten, ein gemütliches Café oder einen Spa- oder Saunabereich.

16. Gibt es einen Bereich in ihrem Haus, in dem Sie ihren Gästen ausdrücklich empfehlen, keine technischen Geräte wie Mobiltelefonen und Notebooks zu nutzen?

z.B.: Mündliche oder schriftliche Information an die Gäste, stattdessen lieber miteinander ins Gespräch zu kommen bzw. sich anderweitig zu beschäftigen ohne technische Geräte. Richten Sie eine „handyfreie Zone“ ein.

17. Bieten Sie ihren Gästen eine extra Aufmerksamkeit gratis an?

z.B.: Ankommende Gäste mit einem Willkommensabend inkl. eines Aperitifs begrüßen, Informationen/Broschüren über den Ort, seine Geschichte und Traditionen; beim Check-In oder im Zimmer ein kleines Gastgeschenk, eine kleine regionale Köstlichkeit, frische Blumen.

18. Befinden sich Information zu 1. Hilfe, der nächstgelegenen medizinischen Versorgung sowie Telefonnummern zu Ärzten und Notrufnummern in ihrem Haus?

z.B.: Beim Check-In übergeben, öffentlich aushängend oder im Zimmer verfügbar, sodass der Gast sich sicher fühlt.

19. Bezahlen Sie ihren Angestellten faire Löhne auf der Basis gesetzlicher Vorschriften und entsprechend ihrer Qualifikation, unabhängig von Geschlecht und ethnischer Herkunft?

Erläuterung: Angestellte mit gleichen Qualifikationen erhalten Lohn in selber Höhe.

20. Verfolgen Sie eine Strategie der kollegialen Kommunikation zwischen den Beschäftigten?

z.B.: Nutzen Sie positive Worte bei Mitarbeitergesprächen. Strahlen Sie eine positive Einstellung aus. Setzen Sie Dienstbesprechungen an, um Arbeitsdetails offiziell zu besprechen. Integrieren Sie Ihre Angestellten in den Organisationsprozess. Führen Sie ein System der Evaluierung der Mitarbeiterzufriedenheit ein.