

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 Wohlfühl-anbieter 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 Wohlfühl-unternehmen: 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: Gastronomie

1. Verfolgen Sie eine Strategie, um eine bestmögliche Nutzung aller Zutaten zu erzielen und um den Abfall so gering wie möglich zu halten?

z.B.: Gerichte, die eine Verwendung von übrig gebliebenen Zutaten ermöglichen, eine Möglichkeit anbieten, Reste mit nach Hause zu nehmen, Verkauf zum reduzierten Preis am Ende des Tages, spenden (Tafeln o.a.).

2. Minimieren Sie die Nutzung von Plastik-Wegwerfprodukten?

z.B.: Becher, Besteck, Gebrauchsgegenstände, abgepackten Zucker / Kekse / Kaffee, unnötige Verpackungen für Lebensmittel werden vermieden.

3. Nutzen Sie bei Ihren Gerichten, fertigen Snacks und Getränken einen hohen Anteil von zertifizierten Bio-Produkte?

4. Achten Sie darauf, dass die Zutaten für Fleisch- und Fischgerichte nachhaltig oder lokal produziert wurden?

z.B.: zertifizierte Ware mit Labeln wie WWF, MSC, Bio-Lebensmittel, lokales* bzw. regionales* Wildfleisch oder Fisch (*im Umkreis von 250 km)

Hinweis: Antwortmöglichkeit "Wir bieten keine tierischen Produkte an"

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. Nutzen Sie einen hohen Anteil regionaler* oder lokaler* Zutaten für Ihre Gerichte und informieren Sie ihre Gäste hierüber? (*aus dem Umkreis von max. 250 km)

z.B.: Bieten Sie Gerichte aus saisonal verfügbaren Zutaten an, erläutern Sie Ihr Konzept in der Karte oder in einem persönlichen Gespräch.

7. Sind Sie sich beim Kauf von Produkten oder Materialien aus ethisch sensiblen Regionen der sozialen Verantwortung des Fair Trade bewusst?

z.B.: Fair Trade Kaffee, Kakao, Schokolade, Bananen, Zucker, Tee, Orangensaft, Gewürze usw.

8. 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, spenden Sie Ihre Produkte an Bedürftige, engagieren Sie sich in einer Partnerschaft mit Naturschutzgebieten oder Nationalparks.

9. 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 Dienstleistungen und Auftragnehmern zusammen, beauftragen Sie lokale Lieferanten und Transportunternehmen wann immer möglich.

10. 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.

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

11. Begrüßen Sie Ihre Gäste vorurteilsfrei ?

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

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, frische Blumen auf dem Tisch.

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.

14. Verfügen Sie über einen etwas abgetrennten, ruhigen Bereich für Gäste, die ihr Essen fernab des Trubels genießen wollen?

z.B.: Ein Separee oder separater Raum, mit leiser Musik und an keinem Durchgang gelegen.

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

z.B.: Willkommensgruß aus der Küche (kleiner erster Teller), Dankeschön-Getränk zum Schluss, frische Blumen auf dem Tisch, Live-Musik, Persönliche Begrüßung/Unterhaltung.

16. Befinden sich Information zu 1. Hilfe, der nächstgelegenen medizinischen Versorgung sowie Telefonnummern zu Ärzten und Notrufnummern in ihrer Lokalität?

z.B.: Am Tresen o.a. Stelle sofort verfügbar, alle Mitarbeiter sind eingewiesen.

17. Bieten Sie eine Auswahl an vegetarischen oder veganen vollwertigen Gerichten (keine Vorspeisen oder Beilagen) oder Menüs an?

Erläuterung: Bei vegetarischen / veganen Angeboten handelt sich um vollwertige Gerichte, die eine ausgewogene Alternative zu Fleischgerichten darstellen.

18. Bieten Sie ihren Gästen Speisen und Getränke ohne Zusatzstoffe und künstliche Geschmacksverstärker an?

z.B. Obst- und Gemüsesäfte, Smoothies, Tees, Wasser, selbstgemachte Limonaden.

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.