

Basisqualitätsempfehlungen für alle Mitglieder der Kleinwalsertal eGen - Empfehlungen und Branchen in der Übersicht

Diese Basisqualitätsempfehlungen bilden die Grundlage für die Zusammenarbeit mit Kleinwalsertal Tourismus, insbesondere im Produktmanagement und Marketing.

Empfehlungen	Hotellerie & gewerbliche Gastgeber	private Gastgeber	Ski- und Snowboardschulen, Bergschule	Bergbahnen	HGV	Gastronomie	ÖPNV	Landwirtschaft	Kleinwalsertal Tourismus eGen
Begegnung									
Betriebsphilosophie									
Preis- und Leistungsversprechen sind garantiert. Preisangaben sind detailliert und klar definiert.	x	x	x	x	x	x	x	Die angegebenen Preise werden gemäß aktueller Preisliste der Walser Buura eingehalten.	x
Die angegebenen tägliche Öffnungszeiten des Betriebes werden verlässlich eingehalten.	x		x	x	x	x	Fahrzeiten werden regelmäßig veröffentlicht		x
Der Gast ist bis zum Schluss willkommen. Wegräumen der Ware sowie Reinigungsarbeiten finden erst nach Ladenschluss/Betriebsende statt.	x		x	x	x	x	x		x
Ausstellungsräume und Schaufenster sind mindestens bis 22.00 Uhr beleuchtet (in der Saison)					x				
Mindestens 1 Person pro Betrieb besucht einmal pro Jahr eine Schulung, welche durch KWT Tourismus angeboten wird.	x	x	x			x			
Der Weiterbildung wird großen Wert beigemessen.	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Der Arbeitgeber übergibt allen Mitarbeitern/innen eine Willkommensmappe.	x	sofern angestellte Mitarbeiter vorhanden	x	x	x	x	x		x
Die Teilnahme an mindestens einer vom HGV organisierten Aktion (Sonntagsverkauf, Abendverkauf, Weihnachtsdekoration, Walser Wochenmarkt) ist gewünscht.					x				x
Gästekontakt									
Einheitliches und gepflegtes Erscheinungsbild sind garantiert.	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Es wird einheitliche Dienstkleidung getragen.			Skilehrer tragen einheitliche Skilehrerkleidung, auf der das Kleinwalsertal Logo integriert ist.	x			Die Abstimmung für die Dienstkleidungsergänzung mit integriertem Kleinwalsertal Logo erfolgt zwischen ÖPNV Betriebsleitung und Gemeinde.		am Schalter und bei Veranstaltungen
Betrieb sowie wichtige Daten (Betriebsname, Telefon, Öffnungszeiten und spezielle Angebote) sind deutlich und einheitlich beschriftet/beschildert.	x	x	Skischulbüro, Öffnungszeiten, Sammelplatz, Kursbeginn, Skischulangebote	x	Öffnungszeiten und Schließzeiten werden im Eingangsbereich angebracht.	ansprechender Aushang der Preise & Speiskarte	einheitliche Beschilderung der Linienbusse, Liniennummern und Fahrziel vorne und an der rechte Seite	Der Hofname ist gut leserlich am Hof angebracht. Die wesentlichen Daten des Betriebs sind auf einer Hoftafel im Design der Walser Buura vermerkt.	x
Über wichtige Informationen (z.B. Einschränkungen der Infrastruktur) für die Gäste wird übersichtlich und freundlich informiert.	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bei Betriebsruhe werden die Namen der offenen Betriebe im näheren Umkreis ausgehängt bzw. an Kleinwalsertal Tourismus verwiesen.	x	kein Aushang am Haus nötig, aber verweis telefonisch bzw. per E-Mail	x	x	x	x			

Basisqualitätsempfehlungen für alle Mitglieder der Kleinwalsertal eGen - Empfehlungen und Branchen in der Übersicht

Alle Personen mit Gästekontakt sprechen deutsch oder Walser Dialekt sowie mindestens eine Fremdsprache und verfügen über ein sicheres und kommunikatives Auftreten.	x	Einschränkung: Fremdsprache mindestens 1 Person im Betrieb / Haus	x	x	x	x	x		x
Mitarbeiter und Gastgeber sprechen die Gäste mit Namen an.	x	x	x			x			x
Die Gäste werden individuell und kompetent beraten, auch die individuelle telefonische Beratung ist garantiert.	x	x	x	x	x	x	x		x
E-Mails werden täglich abgerufen und innerhalb 24 Stunden beantwortet	x	x	Der Skischulleiter ist auch im Sommer per E-Mail erreichbar.	x	x	x	x		x
Gäste werden an den für Sie reservierten Platz im Restaurant begleitet bzw. zum Warenangebot im Betrieb.	x	Begleitung aufs Zimmer/Wohnung			x	x			
Die Service-Mitarbeiter können Gerichte erklären und passende Getränke dazu empfehlen. Alternativen können angeboten werden.	x					x			
Bei Vollbelegung des Betriebes wird Kleinwalsertal Tourismus mit Telefonnummer und E-Mail als Ansprechpartner genannt.	x	x							
Die Gäste werden animiert, sich im Tal ohne Auto fortzubewegen. Es wird der Walserbus empfohlen.	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bei Anmeldung beträgt die Wartezeit möglichst nicht länger als 15 Minuten.	x	x	x		x	x			
Alle Haltestellen werden im Bus akustisch und optisch angekündigt bzw. angezeigt.							x		
Wichtige Informationen und Veranstaltungen werden in den Bussen am Monitor angezeigt. Die Abstimmung erfolgt über ÖPNV, Gemeinde und Kleinwalsertal Tourismus.							x		
In den Bus-Wartehäuschen wird nicht plakatiert und es gibt keine Werbung. Im Aushangkasten werden wichtige Informationen der Gemeinde und von Kleinwalsertal Tourismus angekündigt. Dies fällt in den Aufgabenbereich der Gemeinde.							x		
Sämtliche Haltestellen werden in Abstimmung mit Gemeinde und ÖPNV einheitlich gestaltet, ebenso für den Linienverkehr neu angeschaffte Busse (Walserbus Design).							x		
Service									
Informationen zur Infrastruktur sind vorhanden.	x	x	x	x	x	x	x		x
Getränkeangebot im Betrieb ist vorhanden.	x	sofern für den privaten Gastgeber rechtlich möglich							
Gastronomie: Beilagenänderungen sind ohne Aufpreis möglich.						x			
Gerichte auf der Karte werden auch als "kleines Gericht" angeboten.						x			
Warme Gerichte werden auf vorgewärmten Tellern serviert.	x					x			
Angebote und Preise werden ein Jahr im voraus definiert.	x	x	Preise bis Ende der laufenden Saison + Skischulprospekt ist ab 15. August erhältlich	x					
Bargeldlose Bezahlung mittels EC- oder gängiger Kreditkarte möglich.	x	in Betrieben ab 10 Betten	x	x	x	x			x
Jede Skischule verfügt über ein Burmikostüm. Der Auftritt des Burmis einmal die Woche ist gewünscht.			x						
Vergessene Gegenstände (Fundstücke) werden gesammelt und können am Firmensitz abgeholt werden.				x			x		
Ankunft									
Die Gästekarte und eine Willkommensmappe/Informationsmaterial ist für den Gast bei Anreise vorbereitet.	x	x							
Gastgeber, welche Hunde akzeptieren, händigen Hundebags sowie Informationen zu Hunden dem Gast aus	x	x							

Basisqualitätsempfehlungen für alle Mitglieder der Kleinwalsertal eGen - Empfehlungen und Branchen in der Übersicht

Gästen wird bei Anreise eine Gepäckhilfe auf ihr Zimmer angeboten.	x	wünschenswert, sofern machbar							
Die Transfers zu/von der Unterkunft von/zur nächsten Bushaltestelle sind bei der An- und Abreise kostenfrei und werden dem Gast angeboten.	x	wünschenswert, sofern machbar							
Abreise									
Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste ist im Betrieb vorhanden.	x	x							
10-Tage nach Abreise wird der Gast zur Bewertung der Leistung/des Angebots/des Hauses motiviert.	x	es gilt stattdessen: Feedback des Gastes wird bei Abreise eingeholt							
Natur									
Ruhezonen, Sitzplätze oder Garten rund um den Betrieb und in der näheren Umgebung sollten möglichst vorhanden sein.	x	x	x	rund um die Berg- und Talstationen	x	x			
Blumenschmuck im Betrieb, stimmige natürliche Pflanzendekoration, natürliche Materialien, Blumenanlage vor gepflegtem Eingangsbereich, wenn möglich Balkonblumenschmuck sind vorhanden. Für die Bepflanzungen werden regionale Gehölze verwendet.	x	x				x			
Leseangebote zur Region stehen dem Gast im Betrieb zur freien Verfügung.	x	x							
Die Skilehrer bringen den Gästen die Natur des Tales näher und ermöglichen dem Gast durch Nutzung von Skiwegen ein besonderes Skierlebnis, sodass der Gast das Tal als ganzheitliches Skigebiet empfindet.			x						
Die Gäste werden für die Aktion "Respektiere Deine Grenzen" sensibilisiert.	x	x	x						
Bei der Schaufensterdekoration fließen die regionalen Faszinationsfelder Natur und Kultur ein.					x				
Gewerbebetriebe halten ihre Lagerplätze und Zufahrten sauber und aufgeräumt und tragen damit zur positiven Ortsraumgestaltung wesentlich bei.					x				
Kultur									
Im Sommer finden im Bereich der Bergbahnen kulturelle Veranstaltungen unter Berücksichtigung der Walscher Kultur mindestens einmal pro Monat statt.				x					
Kulinarik									
Es werden so wenig wie möglich Portionspackungen, Einwegflaschen und Getränkedosen verwendet.	x	x				x			
Es werden wenn immer möglich saisonale und regionale Speisen angeboten.	x	x				x			
Am Frühstückstisch werden mindestens zwei Produkte aus dem Kleinwalsertal angeboten (es gelten auch Produkte aus der eigenen Hausherstellung) und werden als diese ausgewiesen.	x	x							
In der Gastronomie gibt es spezielle kulinarische Angebote, bei denen die Walscher Kost und die Kriterien der Genuss Region Österreich berücksichtigt werden. Dabei werden Produkte der Walscher Buura und aus der GRÖ mit spezieller entsprechender Ausweisung verwendet.	x			x		x			
Die Warenlieferung erfolgt termingerecht in sauberen und hygienisch einwandfreien Behältern.								x	
Das Warenangebot der Landwirtschaft wird mindestens über eine Vermarktungsstelle, z.B. Walscher Buura, Internet, Wochenmarkt, Hofladen usw. angeboten.								x	

<p>Bemerkungen:</p>	<p>Für die Hardware sollten alle Betriebe die Grundlage gemäß der Klassifizierungsrichtlinien der Wirtschaftskammer (Gewerbebetriebe), Privat in Vorarlberg oder Urlaub auf dem Bauernhof (Privatvermieter) erfüllen. Es muss bei den angebotenen Varianten jeweils die Mindestklassifizierung</p>						<p>In Abstimmung mit ÖPNV und Gemeinde (Kleinwalsertal Tourismus) wird eine elektronische Fahrgastinformation via Bildschirm an Bushaltestellen geprüft.</p>	<p>Die Qualitätsempfehlungen sind als Qualitätscredo in den Statuten der Walser Buura aufgenommen.</p>	
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--