

Qualität für Alle

Beratungsnetzwerk
„Qualitätskompetenz im Thüringer Tourismus“

*Mama Gudrun:
„Könnte ich meinen Geburtstag
bei Ihnen feiern?“*



Wir beraten Sie
kostenfrei zum Thema
Qualität und
Barrierefreiheit.

So könnte eine Anfrage
an Sie aussehen:

Gasthof „Zum silbernen Topf“
Schlaubergerweg 4
99089 Erfurt

Sehr geehrte Damen und Herren,

gern würde ich meinen runden Geburtstag am 5. Juli 2014 bei Ihnen im Hause feiern. Hierzu brauche ich einen schön dekorierten Raum, in dem meine 30 Gäste genügend Platz finden und sich wohlfühlen.

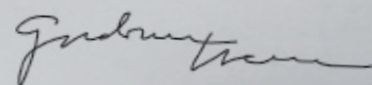
Folgende Leistungen möchte ich anfragen:

Sektempfang zur Begrüßung meiner Gäste ab 14:00 Uhr
Anschließend Kaffee und Kuchen
Abendessen als Kalt-Warm-Buffer inkl. aller Getränke
Mitternachtssnack (hierbei verlasse ich mich auf Ihre Empfehlung)

Einer meiner Gäste sitzt im Rollstuhl. Daher benötige ich Informationen über den Zugang zu Ihren Räumlichkeiten (Türbreite und Stufenanzahl).

Außerdem möchten einige meiner Gäste übernachten, da sie aus ganz Deutschland anreisen. Hierzu benötige ich ein Angebot aus Ihrem Haus für 4 Doppelzimmer und 2 Einzelzimmer mit Frühstück sowie ein Familienzimmer für meine Tochter und ihre kleine Familie (2 Erwachsene und Kind im Babybett).

Ich freue mich über Ihren Rückruf und Ihr Angebot. Vielen Dank.
Es grüßt Sie herzlich



Papa Clemens
legt Wert auf gutes Essen

Schwigersohn René
das neue Familienmitglied

Tochter Franziska
mag es stilvoll

Enkelchen Helena
geht gern auf Entdeckungstour

Oma Ruth
mag es nicht so laut

Freundin Conny
hat nur 2 Prozent Sehkraft

Das Beratungsnetzwerk „Qualitätskompetenz im Thüringer Tourismus“ ist ein Projekt der Thüringer Tourismus GmbH.

Ziel ist es, durch Impulsberatung vor Ort und Kompetenzworkshops in der Region die **Qualität** im Thüringer Tourismus nachhaltig zu sichern und das Thema **Barrierefreiheit** als Teil der Qualität zu betrachten.

Aufgrund der Förderung durch das Thüringer Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Technologie aus Mitteln des Europäischen-Sozialfonds (ESF) ist die Teilnahme an diesem Projekt für alle Leistungsträger kostenfrei.



Gudrun:
*Inzwischen ist unsere Familie so groß geworden, dass ich nur noch schwer den Überblick behalte, wer auf was allergisch ist.
Ein Gastgeber, der sich individuell um meine Gäste kümmert, würde mich sehr entlasten.*

Welchen Nutzen haben Sie als Gastgeber?
Wir kommen zu Ihnen und sehen Ihr Haus aus Sicht eines Gastes.

Beratung zur Qualität

- THÜRIS-Mindestkriterien als Basis für die Vermarktung
- Beratung zu einfachen Verbesserungen
- Informationen zu weiterführenden, geförderten Beratungen und Qualitätsinitiativen
- Erfassen der zusätzlichen Beratungswünsche für die Kompetenzworkshops

Beratung/Erhebung zur Barrierefreiheit

- Erhebung der Daten zur Barrierefreiheit z. B. für Gäste mit Allergien, Mobilitätseinschränkungen oder für blinde und sehbehinderte Gäste etc.
- Beratung zu kleinen Lösungen direkt vor Ort

Ergebnisse

- Bereitstellung der aufbereiteten Daten für Sie zur Gästeinformation
- Zukünftige Darstellung der Barrierefrei-Daten auf thueringen-entdecken.de



René:
*Für mich sind manuelle Türen schwierig zu öffnen.
Schon das einfache Aufhalten einer Tür wäre eine erhebliche Erleichterung.*

Rico:
Für mich beginnt Servicequalität bereits beim Augenkontakt des Personals. Wenn man mir nicht das Gefühl vermittelt, wirklich willkommen zu sein, nützt auch ein toll eingedeckter Tisch nichts.



Franziska:
*Meine Kleine erkundet jede Ecke.
Deshalb ist Sauberkeit für mich extrem wichtig.
Nicht auszudenken, was mein kleiner Schatz alles in den Mund nehmen könnte.*



Wie geht es nach unserem Besuch bei Ihnen weiter?

Wir veranstalten für Sie kostenfreie Kompetenzworkshops in den einzelnen Regionen. Die Veranstaltungen werden Themen aus den Bereichen Qualität, Barrierefreiheit und Arbeitsprozessoptimierung beinhalten. In unserem Beratungsgespräch vor Ort können wir uns gerne zu weiteren Themen abstimmen, die Sie interessieren oder Ihnen besonders am Herzen liegen.

Andere interessante Angebote und Termine im Bereich Weiterbildung finden Sie auf unserer Internetseite: intern.thueringen-entdecken.de

Nehmen Sie Kontakt zu uns auf und vereinbaren Sie einen Termin mit Ihrem Ansprechpartner aus dem Beratungsnetzwerk.

Tel.: +49 (0) 361 / 37 42-256
Fax: +49 (0) 361 / 37 42-299
Mobil: +49 (0) 151 / 18 81 61 97
beratungsnetzwerk@thueringen-tourismus.de

Ausführliche Informationen und der direkte Draht zu Ihrem Ansprechpartner im Internet unter: intern.thueringen-entdecken.de



Conny:
Ich kann die Feier nur dann in vollen Zügen genießen, wenn mein Umfeld keine Hemmungen im Umgang mit Blinden hat. Also mir zum Beispiel den Arm anbietet.



Ruth:
Wenn so viele Menschen um mich herum reden, versagt regelmäßig mein Hörgerät. Mir ist es dann wichtig, dass der Kellner mich laut und deutlich anspricht. Es ist mir immer peinlich, wenn ich so oft nachfragen muss.

Clemens:
Ich achte immer darauf, dass das, was mir vom Gastgeber vorab versprochen wurde, am Ende auch eingehalten wird. Erst dann bin ich zufrieden und werde zum „Wiederholungstäter“.



Peggy:
Ich lasse mich beim Thema Wein immer gern beraten. Dazu sollte der Service aber auch wissen, wovon er spricht. Nur wer gut geschult ist, kann auch gut verkaufen.



Das könnte Ihr Umsatz sein ...

Gastgeber, die den Themen Qualität und Barrierefreiheit keine Beachtung schenken, werden diesen Umsatz **nicht** generieren.

30 PERSONEN	
SEKTEMPFANG	3.00 € PRO PERSON
KAFFEE UND KUCHEN	7.50 € PRO PERSON
KALT-WARM-BUFFET	18.50 € PRO PERSON
GETRÄNKEPAUSCHALE	12.50 € PRO PERSON
MITTERNACHTSSNACK	5.00 € PRO PERSON
12 PERSONEN	
ÜBERNACHTUNG INKL. FRÜHSTÜCK	35.00 € PRO PERSON
<hr/>	
TOTAL: UMSATZ	1.815,00 € (BRUTTO)



Vielen Dank an unseren Partner und die Models für die Unterstützung bei der Erstellung dieser Broschüre.

Impressum:
Thüringer Tourismus GmbH
Willy-Brandt-Platz 1, 99084 Erfurt
Geschäftsführerin: Bärbel Grönegres,
Aufsichtsratsvorsitzender: Uwe Höhn, Thüringer Minister für Wirtschaft, Arbeit und Technologie
Amtsgericht Jena / HRB 109897, UST-IdNr.DE186221612
Gestaltung: Gudman Design Weimar
Fotos: Carlo Bansini Fotodesign Erfurt, Bildnachweis: Thüringer Tourismus GmbH
Druck: Handmann Werbung GmbH



Gefördert durch das Thüringer Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Technologie aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds.