

BERATUNGSBOGEN ZUR DTV-KLASSIFIZIERUNG

Lieber Gastgeber, liebe Gastgeberin,
wir freuen uns, dass Sie an der DTV-Klassifizierung teilnehmen. Eine DTV-Klassifizierung ist mehr als nur die Prüfung einer Ferienunterkunft nach den bundesweit einheitlichen Kriterien.

Mit diesem Beratungsbogen möchte ich Ihnen einige Hinweise mit auf den Weg geben, die Ihnen beim Qualitätsmanagement Ihrer Ferienunterkunft hilfreich sein werden. Die Voraussetzungen für die DTV-Klassifizierung von Keller- und Souterrainwohnungen sind angepasst worden.

Qualität ist die Grundlage einer erfolgreichen Vermietung!

- Aus Sicht des Gastes bedeutet Qualität: Für mich das Beste! Mit der zunehmenden Reiseerfahrung steigen auch die Anforderungen an Qualität und Ausstattung der Unterkunft.
- Ob 1 Stern oder 5 Sterne: Die DTV-Sterne sind ein Wegweiser für Urlauber und bieten eine zuverlässige und objektive Orientierung bei der Unterkunftswahl.
- Stimmt die Qualität, sind auch die Gäste zufrieden. Aus der Qualitätssicherung der DTV-Klassifizierung resultieren mehr positive Gästebewertungen.

DAS ERWARTEN GÄSTE EINER STERNE- UNTERKUNFT

Nr.	Kriterium	
1	Sauberkeit ist das wichtigste Merkmal einer Sterne-Unterkunft! Achten Sie darauf, dass die Unterkunft in einem sehr sauberen und gepflegten Zustand ist – auch nach jedem Gästewechsel.	<input type="checkbox"/>
2	Besonderes Augenmerk sollte auf Bett, Matratze, Bettwäsche und Handtüchern liegen.	<input type="checkbox"/>
3	Die Ausstattung der Küche muss stets einwandfrei sauber sein. Auch Toaster, Backofen oder Mikrowelle müssen gereinigt werden.	<input type="checkbox"/>
4	Sind Gegenstände und Geräte abgenutzt oder defekt, sollten Sie diese umgehend austauschen.	<input type="checkbox"/>
5	Investitionen in die Ausstattung sorgen für zufriedene Gäste und führen zu positiven Gästebewertungen.	<input type="checkbox"/>
6	Planen Sie Investitionen vorrausschauend und legen Sie ein Finanzpolster an, auch für Reparaturen oder kleine Renovierungsarbeiten.	<input type="checkbox"/>

Unsere Empfehlungen: _____

IHRE WEBSITE UND ONLINE-INSERATE

Nr.	Kriterium	
1	Sind die Angaben auf Ihrer Website aktuell? z.B. Kontakt, Preise etc.	<input type="checkbox"/>
2	Haben die Fotos eine gute Qualität? Sind alle Fotos aktuell?	<input type="checkbox"/>
3	Zeigen die Fotos dem Gast die wesentlichen Merkmale Ihrer Unterkunft? Achten Sie darauf, nicht nur Bilder vom Garten oder der Umgebung zu verwenden. Das Schlafzimmer, Bad und Küche sollten gut erkennbar sein.	<input type="checkbox"/>
4	Beachten Sie die Kommunikationspflicht, z.B. für Souterrain oder Lärmbelästigung.	<input type="checkbox"/>
5	Denken Sie an die gesetzliche Impressumspflicht für Ihre Website. Prüfen Sie auch, ob eine Pflicht zum verlinkten Hinweis auf die Online-Streitbeilegungsplattform der EU besteht.	<input type="checkbox"/>
6	Empfehlen Sie den Sterneferien WebCheck, mit dem Gastgeber Hinweise zur Webseitenoptimierung erhalten.	<input type="checkbox"/>

Unsere Empfehlungen: _____

ONLINE-GÄSTEBEWERTUNG | DTV-EMPFEHLUNG AN SIE

Nr.	Kriterium	
1	Lesen Sie aufmerksam Ihre Online-Gästebewertungen und reagieren Sie auf die Einträge. Bedanken Sie sich für ein positives Feedback.	<input type="checkbox"/>
2	Bei negativen Bewertungen antworten Sie sachlich und freundlich. Nie emotional auf Kritik reagieren!	<input type="checkbox"/>
3	Durch Ihre professionelle Reaktion zeigen Sie auch den zukünftigen Gästen, dass Sie Kritik ernst nehmen und handeln, wenn nötig.	<input type="checkbox"/>

Unsere Empfehlungen: _____

BESCHWERDEMANAGEMENT | DTV-EMPFEHLUNG AN SIE

Nr.	Kriterium	
1	Nehmen Sie Gästebeschwerden als konstruktive Kritik an.	<input type="checkbox"/>
2	Nutzen Sie Gästebeschwerden um das Verbesserungspotenzial daraus zu erkennen.	<input type="checkbox"/>
3	Zufriedene Urlauber sind der beste Garant für die Weiterempfehlung einer Unterkunft.	<input type="checkbox"/>
4	Beschwerdemanagementseminare schulen Sie im richtigen Umgang mit Beschwerden	<input type="checkbox"/>

Unsere Empfehlungen: _____

WERBUNG MIT STERNEN | DTV-EMPFEHLUNG AN SIE

Nr.	Kriterium	
1	Werbematerial wie Klassifizierungsschild, Schlüsselanhänger etc. erhalten Sie im DTV- Online-Shop.	<input type="checkbox"/>
2	Verwenden Sie die 8-zackigen DTV-Sterne. Die Grafikdatei ist im DTV-Kundencenter abrufbar.	<input type="checkbox"/>
3	Viele Online-Buchungsportale stellen die Sterne korrekt dar. Der Nachweis erfolgt je nach Anbieter über die Urkunde oder die DTV-ID.	<input type="checkbox"/>
4	Nach Ablauf der Gültigkeit (siehe Urkunde) ist die Werbung mit den Sternen nicht mehr zulässig. Eine erneute Klassifizierung kann durchgeführt werden.	<input type="checkbox"/>

Unsere Empfehlungen: _____

RECHTLICHE HINWEISE ZUR VERMIETUNG | DTV-EMPFEHLUNG AN SIE

Nr.	Kriterium	
1	Nach der gesetzlichen Preisangabenverordnung müssen Vermieter Endpreise angeben. Der Mietpreis muss neben der Umsatzsteuer sämtliche zu zahlende Nebenkosten wie Strom, Wasser, Endreinigung und Bettwäsche enthalten.	<input type="checkbox"/>
2	Prüfen Sie, ob eine Anzeigenpflicht beim Gewerbeamt besteht. Ist die Ferienwohnungsnutzung bauordnungsrechtlich zulässig?	<input type="checkbox"/>
3	Prüfen Sie, welche Versicherungen erforderlich sind. Reichen Ihre privaten Versicherungen aus? Erkundigen Sie sich bei Ihrer Versicherungsgesellschaft	<input type="checkbox"/>
4	Schließen Sie einen schriftlichen Mietvertrag mit den Gästen ab. Darin können Sie z. B. die Stornoregelungen vereinbaren.	<input type="checkbox"/>
5	Für alle Gastgeber mit klassifizierten Objekten ist der Muster-Mietvertrag über den Sterneferienclub inklusive.	<input type="checkbox"/>

Unsere Empfehlungen: _____
