

## Checkliste für den Gastgeber

### Form und Inhalt einer Informationsmappe

#### Form

- Eine Informationsmappe ist eine **gebundene Mappe oder ein Ordner**, in der/dem alle Inhalte **ordentlich und sauber einsortiert** bzw. abgeheftet sind. Eine **lose Blatt- oder Flyersammlung reicht nicht aus**.
- Ideal ist, wenn die Mappe der **eigenen Werbelinie** entspricht und/oder auf die **Farben** bzw. den **Stil** sowie den **Qualitätsstandard des Ferienobjektes** abgestimmt ist.
- Es ist eine Form zu wählen, die einen **schnellen und problemlosen Austausch von Informationen** und Flyern zulässt.
- Abgegriffene Informationsblätter und Flyer** sind regelmäßig zu **erneuern**. Wird mit **Klarsichthüllen** gearbeitet, sollten diese ebenfalls nach einer gewissen Zeit **ausgetauscht** werden (Überprüfung nach Abgegriffenheit, Verschmutzung o. ä.).
- Auf eine **gute Lesbarkeit** (Schriftgröße/-art) und **verständliche Informationen** (Formulierung) ist zu achten.
- Erkundigen Sie sich nach einer **Standard-Informationsmappe in Ihrer Tourist- Informationsstelle** vor Ort oder in der Region. Teilweise werden bereits Info-Mappen für Gastgeber bereitgestellt.

#### Inhalte

- Die Inhalte einer Informationsmappe sind **stets aktuell** zu halten und **bei Bedarf auszutauschen**
- Die Informationsmappe sollte **übersichtlich aufgebaut** sein:
  - **Informationen zum Ferienobjekt** und zur persönlichen Gästebetreuung im vorderen Teil,
  - **Informationen und Flyer zum Ort/zur Region** im hinteren Teil (Öffnungszeiten und Eintrittsgebühren, Stadtplan, Einkaufsmöglichkeiten etc.)
- Erreichbarkeit des Gastgebers** sowie Auflistung aller **wichtigen Telefonnummern** (z. B. Telefonnummer, Anschrift – wenn nicht im gleichen Haus, Zeiten der Erreichbarkeit).
- Nutzungsmöglichkeit** von bestimmten **Einrichtungsgegenständen** und **Angeboten** (z. B. Mitnutzung von Waschmaschine, Trockner, Abstellräumen, Telefon, Bademäntel, Saunazeiten, Fahrradverleih oder sonstigen Angeboten).
- Freizeitangebot** und **persönliche Gästebetreuung** durch den Gastgeber (z. B. regelmäßige Grillabende, Führungen, Touren, Verkostungen, Ausflüge oder Animationsprogramme etc.).



- ❑ **Allgemeine Wünsche an den Gast**  
(z. B. Informationen zur Mülltrennung, Nichtraucherregel, Parkmöglichkeiten/-regelungen, Wo ist was zu finden – Was muss berücksichtigt werden).  
**Bitte achten Sie hierbei auf eine freundliche Formulierung bei den Hinweisen!**
- ❑ **Konzentration der Informationen auf das Wesentliche** und für die eigenen Gästegruppen Interessantes. Weniger ist dabei manchmal mehr!
- ❑ Grundsätzlich sollten alle **Angebote und Leistungen, die im Rahmen der DTV-Klassifizierung schriftlich fixiert werden müssen** (vgl. Kriterienkatalog), in der Informationsmappe zu finden sein!

Berlin, Januar 2013