

**DTV**  **Sterneferien**

# **Beratungsbogen zur DTV-Klassifizierung**

Liebe Gastgeberin, lieber Gastgeber,

wir freuen uns, dass Sie an der DTV-Klassifizierung teilnehmen.

Eine DTV-Klassifizierung ist mehr als nur die Prüfung einer Ferienunterkunft nach bundesweit einheitlichen Kriterien. Mit diesem Beratungsbogen möchten wir Ihnen einige Hinweise mit auf den Weg geben, die Ihnen beim Qualitätsmanagement und einer nachhaltigeren Ausrichtung Ihrer Ferienunterkunft hilfreich sein werden.

Kontaktdaten Gastgeberin/Gastgeber

Kontaktdaten Ferienunterkunft

## **Qualität und Nachhaltigkeit bilden die Grundlagen der erfolgreichen und zukunftsfähigen Vermietung Ihrer Ferienunterkunft:**

- Aus Sicht der Gäste bedeutet Qualität: Für mich das Beste! Mit der zunehmenden Reiseerfahrung steigen auch die Erwartungen an Qualität und Ausstattung der Ferienunterkunft.
- Ob 1 Stern oder 5 Sterne: Die DTV-Sterne sind ein Wegweiser für Gäste und bieten eine zuverlässige und objektive Orientierung bei der Wahl der Ferienunterkunft.
- Stimmt die Qualität, sind auch die Gäste zufrieden. Aus der Qualitätssicherung der DTV-Klassifizierung resultieren mehr positive Gästebewertungen.
- Gäste werden sensibler was Nachhaltigkeit, Energieeffizienz oder Ressourcenverbrauch angeht. Stellen Sie sich nach und nach zukunftsfähig auf.

### **Das erwarten Gäste einer Sterne-Unterkunft**

- Sauberkeit ist das wichtigste Merkmal einer Sterne-Unterkunft! Achten Sie darauf, dass die Ferienunterkunft in einem sehr sauberen und gepflegten Zustand ist – auch nach jedem Gästewechsel. Besonderes Augenmerk sollte auf Bett, Matratze, Bettwäsche und Handtüchern liegen.
- Bei der Wahl von Reinigungs- und Waschmitteln empfiehlt sich auf Umweltverträglichkeit und Ökosiegel zu achten.
- Die Ausstattung der Küche muss stets einwandfrei und sauber sein. Auch Toaster, Backofen oder Mikrowelle müssen gereinigt werden.
- Sind Gegenstände und Geräte abgenutzt oder defekt, sollten Sie diese umgehend austauschen.
- Achten Sie bei Neuanschaffungen auf langlebige und energieeffiziente Geräte.
- Verwenden Sie möglichst nachhaltige Möbel. Diese bestehen aus hochwertigen Materialien und sind erstklassig verarbeitet. Dadurch sind sie sehr langlebig und robust. Für die Herstellung werden ausschließlich natürliche Rohstoffe verwendet, die unter Einhaltung von strengen Umwelt- und Sozialstandards gewonnen und verarbeitet wurden.

- Investitionen in die Ausstattung sorgen für zufriedene Gäste und führen zu positiven Gästebewertungen.
- Planen Sie Investitionen vorrausschauend und legen Sie ein Finanzpolster an, auch für Reparaturen oder kleine Renovierungsarbeiten.
- Gestalten Sie Ihren Außenbereich interessant und ökologisch zugleich: Verwenden Sie einheimische und insektenfreundliche Gehölze und Pflanzen. Fassadenbegrünung bietet Lebensraum, kühlt und wirkt ansprechend für die Gäste. Zudem sind Insektenhotels, Wasserstellen und wilde Mauern ansprechende Gestaltungselemente und wichtige Lebensräume für heimische Tiere.

### **Ressourcen im Blick**

- Haben Sie schon mal an Ökostrom gedacht? Der Wechsel zu einem Ökostrom-Anbieter ist leicht gemacht und setzt ein wichtiges Zeichen für Ihre Gäste.
- Mit Wasserspartasten und Perlatoren (Strahlregler) können Ihre Gäste einiges an Wasser sparen.

- Reduzieren Sie den Stromverbrauch soweit wie möglich. Mithilfe von Zeitschaltuhren oder über sogenannte Master-Slave-Steckdosenleisten können Sie den Stromverbrauch einfach regulieren. Mit diesen Mehrfachsteckdosen werden mit dem Hauptgerät automatisch alle anderen an der Steckdose hängenden Geräte abgeschaltet.
- Schalten Sie das WLAN aus, wenn die Ferienunterkunft nicht vermietet ist.

### Das Umfeld mit einbeziehen

- Informieren Sie über landschaftliche Besonderheiten (und eventuelle Verhaltensregeln): Landschaftsschutzgebiete, Wanderwege, besondere Tier- und Pflanzenarten.
- Geben Sie Hinweise zu nachhaltigen Produkten und Angeboten in Ihrer Region: Hofläden, Unverpacktläden, Restaurants (auch vegane oder vegetarische Lokalitäten).
- Weisen Sie auf lokale und regionale Mobilitätsangebote hin: ÖPNV vor Ort, Fahrradverleihe, Carsharing, etc.
- Informieren Sie über die Vorteile und den Nutzen der Gästekarte in Ihrer Region.

### Ihre Website und Online-Inserate:

- Überprüfen Sie, ob alle Angaben auf Ihrer Website aktuell sind, z.B. die Kontaktdaten und Preise.
- Wechseln Sie regelmäßig alte Fotos mit aktuellen und hochwertigen Bildern auf Ihrer Website aus.
- Achten Sie darauf, dass Ihre Fotos alle wesentlichen Merkmale der Ferienunterkunft zeigen. Neben dem Garten oder der Umgebung, sollte auch das Schlafzimmer, das Bad und die Küche gut erkennbar sein.
- Beachten Sie die Kommunikationspflicht, z.B. für eine steile Treppe oder Lärmbelästigung.
- Denken Sie an die gesetzliche Impressumspflicht für Ihre Website. Prüfen Sie auch, ob eine Hinweispflicht auf die Online-Streitbeilegungsplattform der EU besteht.

### Online-Gästebewertung

- Lesen Sie aufmerksam Ihre Online-Gästebewertungen und reagieren Sie auf die Einträge. Bedanken Sie sich für ein positives Feedback.
- Bei negativen Bewertungen antworten Sie sachlich und freundlich. Nie emotional auf Kritik reagieren! Durch Ihre professionelle Reaktion zeigen Sie auch den zukünftigen Gästen, dass Sie Kritik ernst nehmen und wenn nötig handeln.

### Beschwerdemanagement

- Nehmen Sie Gästebeschwerden als konstruktive Kritik an.
- Nutzen Sie Gästebeschwerden, um das Verbesserungspotenzial daraus zu erkennen.
- Zufriedene Gäste sind der beste Garant für die Weiterempfehlung einer Ferienunterkunft.
- Beschwerdemanagementseminare schulen Sie im richtigen Umgang mit Beschwerden.

### Werbung mit Sternen

- Werbematerial wie Klassifizierungsschild, Schlüsselanhänger etc. erhalten Sie im DTV-Online-Shop.
- Verwenden Sie die 8-zackigen DTV-Sterne. Die Grafikdatei ist im SterneferienClub abrufbar.  

- Viele Online-Buchungsportale stellen die DTV-Sterne korrekt dar. Der Nachweis erfolgt je nach Anbieter über die Urkunde oder die DTV-ID.
- Nach Ablauf der Gültigkeit (siehe Urkunde) ist die Werbung mit den Sternen nicht mehr zulässig. Eine erneute Klassifizierung kann durchgeführt werden.

