



Immer die Trends im Blick: DTV i-Marke

Mandy Eibenstein, Landestourismusverband Sachsen e.V.





Was ist die i-Marke?

- ✓ Zertifizierung von Touristinformationen anhand von fest definierten, bundesweit einheitlichen Qualitätsstandards/ Kriterien
- ✓ Vor-Ort-Prüfung der Touristinformationen durch ausgebildete Prüfer
- ✓ Auswertungsgespräch nach dem geheimen Test
- ✓ Ausführlicher Prüfbericht als internes Qualitätsinstrument und Argumentationshilfe bei Entscheidungsträgern
- ✓ Regelmäßige Überarbeitung des Systems

Die 14 Mindestkriterien der i-Marke



- (1) Aktuelle Informationen zu Öffnungszeiten, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse auf der Internetseite
- (2) Kennzeichnung der TI auf Zufahrtsstraßen, aber auch Rad- und Fußwegen und bei Google My Business
- (3) PKW-Parkplätze in der Nähe (bis ca. 100 m)
- (4) Barrierefreier Zugang oder alternative und praktikable Lösungswege
- (5) Öffnungszeiten: mind. 25 Wochenstunden in der Hauptsaison
- (6) Regelmäßige Weiterbildungen der Mitarbeiter
- (7) Gut leserliches Namensschild

Die 14 Mindestkriterien der i-Marke



- (8) Grundinformationen digital oder als Printversion
- (9) Unterkunftsinformationen digital oder als Printversion
- (10) Informationen zu Sehenswürdigkeiten digital oder als Printversion
- (11) Stadtplan im Innen- und Außenbereich
- (12) Grundinformationen außerhalb der Öffnungszeiten digital oder als Printversion
- (13) Hinweis auf Außen-/Zweigstellen mit Öffnungszeiten
- (14) öffentlich zugängliche Toilette in der TI oder in der Nähe (bis ca. 100 m)

Die 40 Kriterien der i-Marke Grundprüfung



Kategorie: Erscheinungsbild außen (15 %)

- ✓ Lage
- ✓ Eindruck
- ✓ Schaufenster
- ✓ Kennzeichnung
- ✓ Fahrradständer
- ✓ Öffnungszeiten



Kategorie: Erscheinungsbild innen (20 %)

- ✓ Ordnung und Sauberkeit
- ✓ Übersichtlichkeit
- ✓ Attraktivität der Ausstattung
- ✓ Sitzmöglichkeiten
- ✓ Angebote für Kinder (Spielecke o.ä.)
- ✓ Dekoration
- ✓ Sauberkeit der Toilette
- ✓ Barrierefrei zugängliche Toilette



Kategorie: Beratung/ Service am Counter (22,5 %)

- ✓ Begrüßung
- ✓ Erscheinungsbild der Mitarbeiter
(z.B. einheitliches Halstuch, T-Shirt, Bluse)
- ✓ Beratungsqualität
- ✓ Regionale Kenntnisse
- ✓ Kenntnisse über touristische Angebote und Einrichtungen
- ✓ Auskünfte zu nachhaltigen Tourismusangeboten **(NEU)**
- ✓ Auskünfte zur Infrastruktur im Ort
- ✓ Umgang mit Störungen
- ✓ Fremdsprachenkenntnisse der Mitarbeiter



Kategorie: Leistungsangebot/ Informationsbereitstellung (35 %)

- ✓ Wochenendöffnungszeiten (NEU)
- ✓ Buchungsmöglichkeit von Unterkünften
- ✓ Zusatzleistungen (z.B. Fahrradverleih, Tickets)
- ✓ Ansprechende Broschürenauslage
- ✓ Einheitliche Gestaltung der eigenen Printmaterialien
- ✓ Grundinformationen auf Englisch (digital oder Print) (NEU)
- ✓ Veranstaltungsübersicht
- ✓ Digitales Angebot für selbstständige Recherche
- ✓ Internetseite für mobile Endgeräte optimiert
- ✓ Kostenfreies WLAN (NEU)
- ✓ Stadtführungen oder Audio-Guides
- ✓ Souvenirangebot und regionale Produkte
- ✓ Verkauf von Kartenmaterial
- ✓ Umweltfreundliche Anreise (z.B. Bus oder Bahn) & Beratung



Blick auf Schirgiswalde

Hauptmarkt 1 | 02625 Bautzen
Tel. +49 (0)3591 42016
Fax +49 (0)3591 327629

touristinfo@bautzen.de | www.bautzen.de

Kategorie: Qualitätsbewusstsein (7,5 %)

Angebote der Tourist-Information

Bautzen-Burg, Zittauer See

tägl. 8.00 - 18.00 Uhr

Stechen, Videos und DVDs, Souven

»audio guide« – Stadtrundgang

er MP3-Gerät (dt./engl.)



Blick auf B



- ✓ Direkte oder indirekte Mitgliedschaft im regionalen oder landesweiten Tourismusverband
- ✓ Auszeichnung mit weiteren Qualitätssiegeln (z.B. SQD)
- ✓ Mitarbeiter können über relevante Qualitätssiegel informieren

im Bautze
Gutsstraße 4 C | 02625 Heide
Tel. +49 (0)35931 21220
Fax +49 (0)35931 20021
info@oberlausitz-heide.de
www.oberlausitz-heide.de

i-Marke Lizenz für 3 Jahre



	Mitglieder*	Nicht-Mitglieder
Hauptstelle	450 €	510 €
Zweigstellen	400 €	460 €

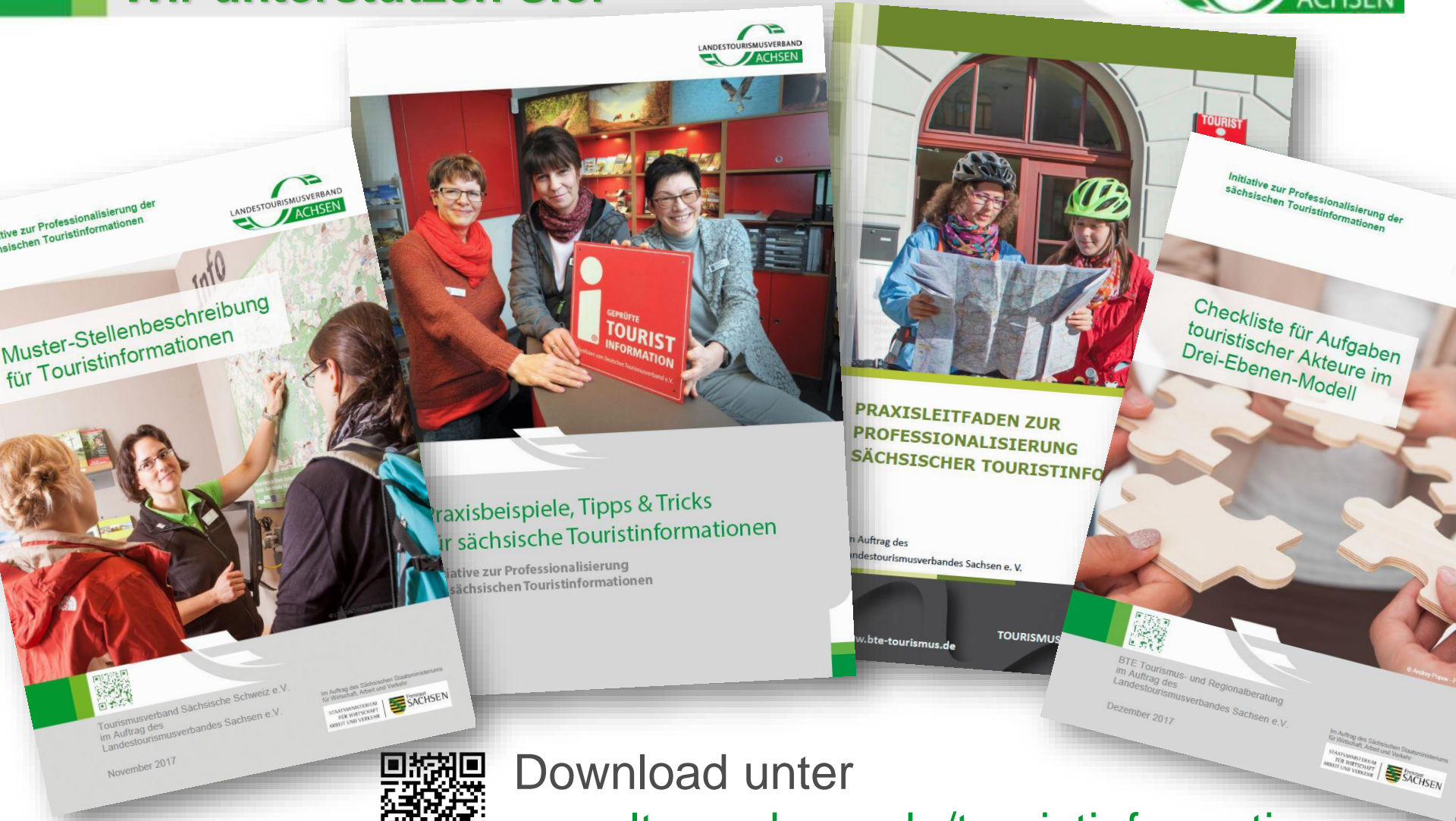
* Eine direkte oder indirekte Mitgliedschaft liegt vor, wenn die Touristinformation in einem Regional- oder Landestourismusverband Mitglied ist, der zu den Mitgliedern des DTV zählt (es ist ein Nachweis zu erbringen).

Weitere Informationen unter:

www.deutschertourismusverband.de/qualitaet/i-marke.html



Wir unterstützen Sie!



Download unter
www.ltv-sachsen.de/touristinformationen