



Ihr persönliches Checklisten-Heft

zum Service-Ratgeber für touristische Vermieter



Einleitung

Für die praktische Arbeit finden Sie nachfolgend eine Zusammenstellung von Checklisten für die Gestaltung Ihres Angebotes. Analysieren Sie Ihre typischen Abläufe entlang der im Service-Ratgeber beschriebenen Leistungskette, um Potenziale für Verbesserungen zu erkennen. Wir wünschen Ihnen dabei viel Erfolg!

Im Jahr 2026 wurde vom Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN) der »Service-Ratgeber für touristische Vermieter« neu aufgelegt. In der Broschüre wurden für bestehende und kommende Betreiber von Ferienimmobilien (Ferienwohnungen, Ferienhäuser, Privatzimmer) wichtige Informationen für die praktische Gestaltung des eigenen Angebotes zusammengestellt.

Im vorliegenden Checklisten-Heft haben wir für Sie nachfolgend Checklisten für die praktische Gestaltung Ihres Angebotes zusammengestellt. Analysieren Sie Ihre typischen Abläufe entlang der im Service-Ratgeber beschriebenen Leistungskette, um Potenziale für Verbesserungen zu erkennen. Aufgrund von sich immer wieder ergebenden Veränderungen am touristischen Markt oder durch Wandel in der Nachfrage bzw. des Nachfrageverhaltens unterliegen auch die folgenden Checklisten einer ständigen Anpassung als sogenannte »lebende Checklisten«. Achten Sie also bitte auf eventuelle

Aktualisierungen auf der Webseite des **LTV SACHSEN** oder im **Tourismusnetzwerk Sachsen**.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und natürlich zahlreiche zufriedene Gäste!



CHECKLISTE 1

Information und Buchung



INFORMATION & BUCHUNG	ANKOMMEN & ORIENTIEREN	AUFENTHALT	GÄSTE-BETREUUNG & VERPFLEGUNG	ABREISE & NACHBETREUUNG
Website E-Mail Werbung Buchungsportal	Wegweisung Begrüßung Aufnahme Information	Atmosphäre Inneneinrichtung Ausstattung	Empfehlungen Unterhaltung Services Frühstück	Verabschiedung Gästebewertung Kontakt Bindung

Welche Werbemöglichkeiten sind geeignet?

- ❑ **Website:** Die Ferienunterkunft verfügt über eine professionelle, ansprechende und aktuelle Website, die nicht nur wichtige Informationen (u.a. Lage und Anfahrtsbeschreibung, (barrierefreie) Ausstattung, Sehenswürdigkeiten in der Region, Verfügbarkeit und Preise, Kontakt) für die (potenziellen) Gäste bietet, sondern mit hochwertigem Bildmaterial Lust auf eine Buchung weckt.
- ❑ **Profil im Buchungsportal:** Das Profil muss qualitativ erstellt werden und alle relevanten Informationen sowie hochwertige Fotos enthalten. Die Gestaltung sollte übersichtlich, aussagekräftig und ansprechend sein. Achten Sie außerdem auf eine detaillierte und informative Beschreibung, eine transparente Preisgestaltung, die aktuelle Verfügbarkeit, sowie Kontaktmöglichkeit. Bitten Sie Ihre Gäste um Bewertungen, um Vertrauen bei potenziellen Kunden aufzubauen.
- ❑ **Eintrag in das Gastgeberverzeichnis** der örtlichen und regionalen Tourismusorganisation: Der Eintrag muss ein aussagekräftiges Foto, eine Aufmerksamkeit erzielende Überschrift, eine kurze Beschreibung mit Hervorhebung der Besonderheiten der Ferienunterkunft und die aktuellen Kontaktdaten sowie Preise enthalten. Darüber hinaus sollte das Informations- und Reservierungssystem der örtlichen/regionalen/landesweiten Tourismusorganisation genutzt werden.
- ❑ **Kostenloser Eintrag bei Google Business:** Mit einem Unternehmensprofil kann bei Google ein Eintrag inkl. Kontaktmöglichkeiten, Öffnungszeiten, Lage und Wegbeschreibung vorgenommen werden. Dadurch sind Sie bei der Google-Suche und in der Landkarte (Google Maps) besser online auffindbar.
- **Extra Tipps hier!**
Mehr Informationen zum Aufbau eines Google Unternehmensprofils hier:
business.google.com/de/business-profile/GoogleUnternehmensprofil
- ❑ **Eintrag in ausgewählten Vermarktungs- und Buchungsportalen im Internet sowie in den regionalen Buchungssystemen der DMO oder der Touristinformation:** Online-Inserat für die Ferienunterkunft mit detaillierter Objekt- und Lagebeschreibung sowie professionellen Fotos und Kontaktdaten schalten, um die Reichweite der eigenen Website zu erhöhen.
- ❑ **Suchmaschinenmarketing:** Mit bezahlten Anzeigen bei Google können Sie Ihre Unterkunft zusätzlich bewerben, z. B. in der Hauptsaison oder bei besonderen Angeboten. (Weitere Informationen: business.google.com/de/google-ads/).

➤ Grundsätzlich gilt:

- ❑ Achten Sie auf eine einheitliche und professionelle Gestaltung Ihrer verschiedenen Werbemittel. Schaffen Sie durch wiederkehrende

Elemente einen Wiedererkennungseffekt bei Ihren Gästen.

Tipps für die eigene Website

Inhalte & Informationen

- ❑ **Gästeinformationen:**
Alle wichtigen Informationen für Gäste sind vollständig dargestellt. Dazu gehören: Unterkunftsbeschreibung in Text und Bild (ggf. mit Grundrissen), Ausstattungsliste, besondere Angebote, Preisinformationen, Hausordnung, Ausflugsmöglichkeiten mit Links und Anfahrtsbeschreibung (PKW, ÖPNV, etc.).
- ❑ **Kontakt Daten:**
E-Mail, Telefon, Adresse und ggf. Messenger-Dienst sind an gut sichtbarer Stelle angegeben.
- ❑ **Verfügbarkeit & Preise:**
Ein integrierter Kalender zeigt übersichtlich freie Termine und Preise.

Gestaltung & Nutzerfreundlichkeit

- ❑ **Design & Aufbau:**
Die Website ist übersichtlich, ruhig und ansprechend gestaltet. Farben und Schriften harmonisieren, störende Einblendungen oder zu viele Animationen (z.B. Pop-ups) werden vermieden, damit die Ladezeiten kurz bleiben.
- ❑ **Navigation & Struktur:**
Klare Navigationsleiste, eindeutige Seitentitel, Zwischenüberschriften und Hervorhebungen erleichtern die Orientierung und Lesbarkeit.
- ❑ **Emotionale Ansprache/ Storytelling:**
Hochwertige Fotos, Videos oder persönliche Geschichten vermitteln Atmosphäre, zeigen das Besondere Ihrer Unterkunft und schaffen Vertrauen zum Gast.
- ❑ **Barrierefreiheit:**
Ausreichende Kontraste, gut lesbare Schriftgrößen, eine logische Überschriftenstruktur,

Alternativtexte für Bilder, Untertitel für Videos, Tastaturbedienbarkeit und aussagekräftige Linktexte werden berücksichtigt. Hinweise zur baulichen Barrierefreiheit (Türbreiten, Stufen, Sanitäreinrichtung, Parkplatz etc.) können zusätzlich angegeben werden.

Technik & Auffindbarkeit

- ❑ **Mobiloptimierung:**
Die Website funktioniert gut auf Smartphones und Tablets und lädt schnell.
- ❑ **Suchmaschinenoptimierung (SEO):**
Klare Seitentitel, Meta-Descriptions, sprechende Dateinamen für Fotos und strukturierte Daten (z. B. schema.org) verbessern die Auffindbarkeit.
- ❑ **Technische Pflege:**
Regelmäßige Updates, Backups und Kontrolle von Links und Formularen gewährleisten einen sicheren Betrieb.
- ❑ **Verlinkungen:**
Relevante externe Websites (z.B. Touristinformationen, regionale Partner) verlinken auf Ihre Website und umgekehrt. Social-Media-Profilen (z. B. Facebook, Instagram, LinkedIn) können zusätzlich gut sichtbar eingebunden werden, um Gäste auf weiteren Kanälen zu erreichen und die Reichweite zu erhöhen.

Buchung & Vertrauen

- ❑ **Buchungsmöglichkeiten:**
Die Buchung ist einfach, schnell und sicher möglich – entweder über eingebundene Buchungsmaske oder klar erkennbare Hinweise für Telefon/E-Mail.

❑ **Daten- & Buchungssicherheit:**

Die Website sorgt dafür, dass Buchungen sicher sind und sensible Daten der Gäste geschützt werden. Dazu gehören z. B.:

- SSL-Verschlüsselung (erkennbar an https:// in der Browserleiste)
- Sichere Buchungsmasken oder Hinweise auf verlässliche Buchungswege per Telefon/E-Mail
- Regelmäßige Kontrolle, dass Formulare und Links funktionieren
- Schutz vor unbefugtem Zugriff auf Gästedaten

➤ **Extra Tipp!**

Kostenlose Hilfe für Ihre Website? - Unterstützung durch Tourismus 360Grad digital

Die Initiative vom LTV SACHSEN unterstützt Sie bei der Erstellung, Optimierung und Pflege Ihrer-Website – kostenlos und praxisnah. Egal, ob Inhalte, Gestaltung oder Technik: Wir begleiten Sie Schritt für Schritt.

Rechtliches & Datenschutz

❑ **Impressum:**

Vollständig und leicht auffindbar (gesetzlich vorgeschrieben).

❑ **Datenschutzerklärung:**

Aktuell und transparent, informiert über die Nutzung personenbezogener Daten, inklusive Tracking und Cookies, wenn diese eingesetzt werden.

❑ **AGB (optional):**

Nicht Pflicht, können aber zur Klarstellung von Buchungs- und Stornobedingungen ergänzt werden.

➤ **Jetzt informieren & anmelden:**

www.ltv-sachsen.de/360grad-digital



Anfrage und Angebot

❑ **E-Mail-Anfragen** werden mithilfe vorformulierter Textbausteine umgehend beantwortet. Die Antwort ist trotzdem immer individuell (direkte Ansprache, auf Frage wird eingegangen), höflich und ohne Fehler bei Format und Rechtschreibung. **Schreiben Sie persönlich und herzlich.**

❑ In der E-Mail werden die Vorzüge der Ferienunterkunft noch einmal hervorgehoben und übersichtlich dargestellt. Fotos, Hausprospekte oder andere Informationsmaterialien können der E-Mail angehängt werden (Anhang max. 2 MB).

❑ **Beantworten Sie alle Fragen des Gastes.** Für weitere Informationen wird auf die Website verwiesen. In der E-Mail-Signatur sind alle Kontaktdaten enthalten.

❑ Bei **telefonischen Anfragen** muss zuerst vor allem die Erreichbarkeit sichergestellt werden. Daher empfiehlt sich die Angabe einer mobilen Telefonnummer bzw. die Weiterleitung des Festnetztelefons auf das Mobiltelefon, wenn man unterwegs sein sollte.

❑ Der Gast sollte auch telefonisch alle wichtigen Informationen (z.B. Verfügbarkeit zu einem bestimmten Datum) erfragen können. Dafür müssen alle Daten (u.a. Reservierungsplan, Kalender, Preistafel) im Moment des Telefonats verfügbar sein.

❑ Telefonische Reservierungs- und Buchungsanfragen sollten immer noch einmal schriftlich per E-Mail bestätigt werden. Dafür müssen die Urlaubs- und Kontaktdaten des Anrufers erfragt und genau notiert werden.

➡ Grundsätzlich gilt

- ## ➤ Grundsätzlich gilt
- ❑ Anfragen aller Art (persönlich, per E-Mail, Telefon) werden immer freundlich und schnellstmöglich (am besten am Tag des Eingangs) beantwortet.
 - ❑ Bei Reservierungsanfragen sollte nach Ablauf einer Frist (z.B. zwei Wochen) immer beim Gast nachgefragt werden, ob er sich bereits entschieden hat und die Buchung bestätigt.
 - ❑ Bei Abwesenheit werden die (potenziellen) Gäste darüber informiert (z.B. Anrufbeantworter, Abwesenheitsnotiz in der E-Mail, Notizzettel vor Ort) und direkt nach der Rückkehr kontaktiert.
 - ❑ Sie sollten dem Gast immer deutlich machen, warum er sich gerade für diese Ferienunterkunft entscheiden sollte: Heben Sie die Vorteile Ihres Angebotes hervor, weisen Sie auf Spezialisierungen und besondere Extras hin.
 - ❑ Sagen Sie dem Gast nicht einfach ab, sondern bieten Sie Alternativangebote (z.B. andere Zeit, andere Zimmeraufteilung) oder geben Sie die Anfrage an Kollegen oder die örtliche Touristinformation weiter.
 - ❑ Überraschen Sie Ihren Gast, indem er nach der Buchung per E-Mail oder Post hilfreiche Tipps für seinen Aufenthalt erhält und über interessante Veranstaltungen informiert wird. Bei Interesse werden bereits vorab Tickets besorgt, Restaurants reserviert, Termine für Wellnessbehandlungen vereinbart usw.

Ihre individuellen Ideen

CHECKLISTE 2



Ankommen und Orientieren

INFORMATION & BUCHUNG	ANKOMMEN & ORIENTIEREN	AUFENTHALT	GÄSTE-BETREUUNG & VERPFLEGUNG	ABREISE & NACHBETREUUNG
Website E-Mail Werbung Buchungsportal	Wegweisung Begrüßung Aufnahme Information	Atmosphäre Inneneinrichtung Ausstattung	Empfehlungen Unterhaltung Services Frühstück	Verabschiedung Gästebewertung Kontakt Bindung

Tipps für den ersten Eindruck

- ❑ Der Weg zur Ferienunterkunft kann schnell und problemlos gefunden werden, d.h. mindestens ein Hinweisschild (abhängig von der Wegeführung) muss vorhanden sein.
- ❑ Die **Zufahrt und die Gehwege** sind in sehr gutem Zustand (keine Schlaglöcher, keine tiefen Pfützen etc.) und können auch von Menschen mit körperlichen Einschränkungen genutzt werden. Die Rutschgefahr muss zu jeder Jahreszeit minimiert werden.
- ❑ Für jede Wohneinheit wird mindestens ein ausgeschilderter **Gästeparkplatz** bereitgehalten. Alternativ muss ausreichend Platz vorhanden sein, damit die Gäste ihr Auto zumindest zum Be- und Entladen parken können. In diesem Fall sollten die Gäste Empfehlungen für Parkplätze in der Nähe erhalten.
- ❑ Die Zufahrt und der Eingangsbereich sind jederzeit ausreichend beleuchtet (z.B. mit Bewegungsmeldern), so dass der Gast sich sicher fühlt und sich problemlos orientieren kann. Damit der Gast die Ferienunterkunft schnell und eindeutig als das gesuchte Ferienobjekt identifizieren kann, gibt es ein **Hinweisschild am Objekt**, das eine Information zur Unterkunftsart (Ferienimmobilie) und den Namen der Unterkunft beinhaltet. Der Hinweis »frei/belegt« kann bei Bedarf ergänzt werden.
- ❑ Für die Orientierung müssen alle Hinweisschilder (darunter auch die Hausnummer und das Klingelschild) gut lesbar und bei Nacht beleuchtet sein. Außerdem sollten die Schilder attraktiv gestaltet sein und keine Schäden (z. B. Rost) aufweisen.
- ❑ Der gesamte Außenbereich zeichnet sich durch ein **attraktives Erscheinungsbild** aus: Es liegt kein Müll und kein Laub herum. Es sind keine Umwelteinflüsse oder baulichen Mängel z.B. an der Fassade erkennbar (z.B. Risse, Feuchtigkeitsflecken, Putz- und Farbschäden). Auf störende Leuchtreklame wird verzichtet. Stattdessen wird mithilfe von Dekorationsartikeln und Pflanzen eine ansprechende Atmosphäre geschaffen.
- ❑ Insbesondere wenn mehrere Wohneinheiten in unterschiedlichen Gebäuden zur Verfügung stehen, muss ein einfach verständliches **Leitsystem** die Wegeführung vor Ort erläutern. Die unterschiedlichen Objekte sind mit einer Nummer oder einem Namen eindeutig zu kennzeichnen.
- ❑ Falls die Ferienunterkunft mit einem bzw. mehreren Qualitätssiegel(n) ausgezeichnet wurde, sind die Plaketten gut sichtbar im Eingangsbereich angebracht.

Begrüßung und Information der Gäste

- Die Gäste werden **herzlich begrüßt** und es wird versucht, gleich von Beginn eine Beziehung zu den Gästen aufzubauen. Stellen Sie z.B. folgende Fragen: Wie war die Anreise? Woher kommen Sie? Sind Sie das erste Mal in der Region? Haben Sie schon bestimmte Aktivitäten geplant? Damit können auch wichtige Anhaltspunkte für die weitere Gästebetreuung (→ Vgl. Checkliste 4: Gästebetreuung & Verpflegung) gewonnen werden.
- Die Gäste werden bei ihrer Ankunft über das Gelände bzw. den Hof geführt und persönlich zu ihrer Ferienunterkunft gebracht. Dabei werden ihnen alle (nicht-)zugänglichen Bereiche vorgestellt und erklärt sowie Besonderheiten und Funktionsweisen, z.B. der technischen Geräte, erläutert.
- Während des Rundgangs bzw. der Begrüßung wird der Gast auch über mögliche Verpflegungsleistungen sowie angebotene Services und Aktivitäten (→ Vgl. Checkliste 4: Gästebetreuung & Verpflegung) informiert.
- Dem Gast wird Zeit gelassen, um anzukommen und auszupacken. Erst später werden Bezahlung und weitere Formalitäten geklärt.
- Falls während der Gästeankunft kein Ansprechpartner vor Ort sein kann oder Sie generell einen kontaktlosen Check-In ermöglichen möchten (z.B. Schlüsselkasten am Haus, digitales Schließsystem), muss sichergestellt werden, dass die **Schlüsselübergabe** reibungslos abläuft. Die Gäste sollten im Voraus eine Anleitung erhalten, wie sie in die Unterkunft gelangen (bei Bedarf auch mit Bildern). Für den Fall, dass einmal etwas nicht funktioniert, muss umgehende Abhilfe gewährleistet sein (z.B. durch verlässliche Erreichbarkeit, alternative Zugangsmöglichkeit).
- Überraschen Sie Ihre Gäste durch einen regionalen Gruß (z.B. Obst oder Blumen aus dem eigenen Garten) auf dem Zimmer.

Ihre individuellen Ideen

CHECKLISTE 3

Aufenthalt



INFORMATION & BUCHUNG	ANKOMMEN & ORIENTIEREN	AUFENTHALT	GÄSTE-BETREUUNG & VERPFLEGUNG	ABREISE & NACHBETREUUNG
Website E-Mail Werbung Buchungsportal	Wegweisung Begrüßung Aufnahme Information	Atmosphäre Inneneinrichtung Ausstattung	Empfehlungen Unterhaltung Services Frühstück	Verabschiedung Gästebewertung Kontakt Bindung

Einrichtung und Ausstattung

- ❑ Der Zugang zu allen Räumlichkeiten ist sicher (z. B. Geländer an Treppen) und soweit möglich barrierefrei gestaltet.
- ❑ Die Ferienunterkunft verfügt in allen Zimmern über alle **einrichtungstechnischen Standards**: Zentralheizung, Steckdosen in ausreichender Anzahl, zweckmäßige und ausreichende Beleuchtung (Decken-, Steh- und Leselampen), schließbare Tür zu Schlaf- und Badezimmer(n), Verdunkelungsmöglichkeit/Sichtschutz vor den Fenstern.
- ❑ Im **Flur** gibt es eine Garderobe mit Haken/Bügeln, einen Schuhschrank und eventuell noch ein Schlüsselbrett und eine Abstellmöglichkeit für Regenschirme.
- ❑ Im **Wohn- und Essbereich** stehen komfortable Sitzmöglichkeiten (Sofa und/oder Sessel) und ein Couchtisch sowie ein Esstisch mit einer ausreichenden Anzahl an Stühlen zur Verfügung (mindestens angegebene Personenanzahl).
- ❑ Für die Unterhaltung der Gäste sind ein zeitgemäßes TV-Gerät (Flachbildfernseher oder Smart-TV) mit Programmliste und Fernbedienung sowie ggf. ein Streamingdienst und Bluetooth-Lautsprecher vorhanden. Außerdem gibt es in der Ferienunterkunft einen Internet-/W-LAN-Anschluss.
- ❑ Im **abtrennbaren Schlafbereich** steht ein ausreichend großer Kleiderschrank, der Schubfächer, Kleiderstange und stabile, einheitliche Kleiderbügel (min. 5 pro Person) beinhaltet. Zusätzlich gibt es weitere Möglichkeiten zur Kleiderablage, z. B. einen Stuhl oder Hocker. Außerdem ist ein Ganzkörperspiegel vorhanden.
- ❑ Die Betten und Matratzen erfüllen Standardmaße, sind bequem und in einem guten und gepflegten Gesamtzustand. Einwandfreie Oberbetten, Kopfkissen und Matratzenschutzauflagen für die angegebene Personenanzahl sind vorhanden. Zusätzlich werden im Winter weitere Decken und Kopfkissen bereitgehalten. Auf Wunsch (und ggf. gegen einen Aufpreis) werden die Betten bezogen.
- ❑ Neben jedem Bett gibt es einen Nachttisch oder eine Ablagemöglichkeit sowie eine vom Bett aus erreichbare Lichtquelle.
- ❑ Die separate Küche mit zusammenhängender Einbauküche ist in einem gepflegten und geordneten Zustand und beinhaltet alle relevanten Küchengeräte und -utensilien: Kühlschrank, Herd mit vier Kochplatten und Dunstabzugshaube, Kochtöpfe und Pfannen in verschiedenen Größen, Backofen mit Rost und Backblech (alternativ: Mikrowelle), Auflaufform, Spüle mit Warmwasseranschluss, Wasser- und Eierkocher, Kaffeemaschine, Kochbesteck und Sieb.

- ❑ Ein Geschirrspüler (inkl. Geschirrspültabs) erleichtert die Hausarbeit für den Gast erheblich und sollte daher, falls möglich, ebenfalls vorhanden sein.
- ❑ Das vorhandene Geschirrset (Teller, Tassen, Gläser, Besteck) ist einheitlich, vollständig und in einwandfreiem Zustand. Es gibt mindestens doppelt so viel Geschirr wie die angegebene Personenanzahl.
- ❑ Zusätzlich in der Küche vorhanden sind Korkenzieher, Flaschenöffner sowie eine Basisausstattung an Grundnahrungs- (u.a. Gewürze, Öl, Kaffee und Tee) und Reinigungsmitteln (u.a. Geschirrspülmittel und -tücher, Schwamm, Geschirrtücher).
- ❑ Außerdem gibt es einen bzw. mehrere Müll-eimer mit Möglichkeit zur Mülltrennung, Mülltüten und einen Hinweis auf die entsprechende Entsorgungsmöglichkeit.
- ❑ Der **Sanitärbereich** verfügt über mindestens ein WC (inkl. WC-Bürste und Halterung für Toilettenpapier) und eine Dusche oder eine Badewanne mit Duschbereich (neuwertige, möglichst fest installierte Duschabtrennung) sowie ausreichend Ablagemöglichkeiten im Dusch- und Waschbeckenbereich und einen gut beleuchteten, verstellbaren Spiegel.
- ❑ Pro Gast gibt es mindestens zwei hochwertige Handtücher, ein Badetuch und einen Waschlappen, die auf einem Halter oder Haken bereitgestellt werden. Zusätzlich gibt es mindestens einen waschbaren Fußbodenläufer. Dem Gast werden außerdem ein Zahnputzbecher, eine Handseife und ein Haartrockner sowie eine Grundausstattung an Toilettenpapier und ggf. verschiedenen Kosmetikartikeln (z.B. Duschgel, Shampoo, Spülung, Papiertücher) zur Verfügung gestellt.
- ❑ Sauberkeit ist gerade im Sanitärbereich das wichtigste Prinzip. Dazu gehören auch kalkfreie Armaturen und Duschköpfe. Außerdem sollte ein kleiner Badmülleimer vorhanden sein.
- ❑ Falls es kein Fenster im Sanitärbereich gibt, sollte alternativ ein geräuscharmer Badlüfter für die Belüftung sorgen.
- ❑ Ferienunterkünfte, die einen **Balkon oder einen Zugang zur Terrasse/zum Garten** haben, sind im Außenbereich mit einem Tisch und Sitzmöglichkeiten sowie einem Aschenbecher auszustatten. Der Außenbereich muss außerdem gut beleuchtet sein.
- ❑ Dem Gast sollte eine Grundausstattung an Reinigungsutensilien (Staubsauger, Handfeger und Schaufel, Besen, Putzeimer usw.) sowie ein Sanitätskasten (DIN geprüft) an einer gut auffindbaren Stelle in der Ferienunterkunft zur Verfügung gestellt werden. Gerade für längere Aufenthalte empfiehlt es sich, dem Gast einen (ggf. kostenpflichtigen) Zugang zu einer Waschmaschine anzubieten sowie einen Wäschetrockner oder Wäscheständer mit ausreichend Wäscheklammern bereitzustellen.
- ❑ **Informationen über die Region** (Ausflugsziele und Restauranttipps, Empfehlungen bei schlechtem Wetter, Stadtplan, Hinweise zur Orientierung/«Wo finde was?» z.B. Arzt, Post) und regionale Veranstaltungen werden dem Gast in attraktiver Form bereitgestellt (z.B. Ständer mit Flyern und Broschüren, Informationsmappe, digitale Gästemappe). Dabei wird auf Aktualität und Relevanz (Ist das wirklich von Interesse für den Gast? Passt das zu seinen Bedürfnissen?) geachtet.
- Für Gäste, die Arbeit und Urlaub miteinander verbinden möchten (**Workation**) steht ein passender Arbeitsplatz mit ausreichend großem Schreibtisch und Schreibtischstuhl, einer stabilen und leistungsstarken Internetverbindung zur Verfügung.
- **Extra Tipps hier!**
Mindestkriterien DTV Klassifizierung.

Tipps für eine einladende Atmosphäre

- ❑ In der Ferienunterkunft sollten sich die Gäste **zu Hause fühlen** können. Elemente wie Grünpflanzen, Bilder und andere Elemente der Wanddekoration, Wohnaccessoires (z.B. Kerzen, Blumenvase mit Frischblumen, Kissen, saisonale Dekorationsartikel), Bücher- und Spielesammlungen usw. helfen dabei, eine ansprechende Wohnatmosphäre zu schaffen. Die Ferienunterkunft sollte dabei aber nicht überladen wirken – auf Staubfänger ist zu verzichten.
- ❑ Die Ferienunterkunft und das Mobiliar sind in einem **sauberen und einwandfreien**

Zustand (ohne Schäden bzw. Abnutzungsspuren) und werden nach jedem Aufenthalt bzw. mindestens einmal pro Woche gereinigt. Alle technischen Geräte sind funktionstüchtig; falls Erklärungsbedarf bestehen sollte, sind die Bedienungsanleitungen beigelegt.

- ❑ Die gesamte Ferienunterkunft ist in hellen und freundlichen **Farben** zu gestalten. Alle Einrichtungselemente sind farblich und stilistisch aufeinander abgestimmt (u.a. Wand- und Deckenfarben, Tapete, Fliesen, Vorhänge, Teppiche, Mobiliar, Bilder und weitere Dekorationsartikel)

Wie überrasche ich meinen Gast?

- ❑ Die Ferienunterkunft wird mit »**Luxus«-Einrichtungselementen** »aufgewertet« und exklusiv gestaltet, z.B. Fußbodenheizung, Kamin, Großbildfernseher, Smart-TV, Streamingdiensten, Bluetooth-Lautsprecher, Wäschetrockner, Handtuchwärmer, Kaffeevollautomat, Sauna/Dampfbad, (beheizter) Whirl- oder Swimmingpool.
- ❑ Regionale Themen werden bei **Architektur und Design** berücksichtigt, dem Gast werden die Charakteristika und Besonderheiten mündlich oder schriftlich erklärt. Mögliche Beispiele sind: Umgebende Architektur, Holzkunsthandwerk (z.B. Nussknacker, Räucher- mann, Schwibbogen und Weihnachtspyramide), Plauener Spitze, Porzellan aus Meißen.
- ❑ Durch besondere Einrichtungs- und Ausstattungsgegenstände wird die Ferienunterkunft an die **spezifischen Bedürfnisse einer bestimmten Zielgruppe** angepasst:

➤ **Beispiel Familien:** für kleine Kinder z.B. Hochstuhl, Kinderbett, Babyphone, Wickelmöglichkeit, Spielzeug und Spielgeräte, Kinderspielplatz mit Sandkasten im Garten sowie für ältere Kinder z.B. Spielekonsole (z.B. Xbox, PlayStation oder Wii), Streamingdienst zur Auswahl von Kinderfilmen oder Hörspielen, besondere Küchengeräte wie Waffeleisen oder Eismaschine usw.

➤ **Beispiel aktive Paare:** Ausleihe von Fahrrädern oder Sportgeräten wie Tennis- oder Golfschläger (soweit entsprechende Angebote in der Umgebung vorhanden sind) und für die Entspannung z.B. Whirlpool, Dampfbad, Sauna, Bademäntel usw.

Nachhaltigkeit in der Ferienunterkunft

Tipps zur Gestaltung einer barrierefreien Infrastruktur

- ☐ Behindertenparkplätze in unmittelbarer Nähe anlegen und auf die geforderte Größe sowie den Belag achten
- ☐ Wege im Außenbereich übersichtlich gestalten, gut ausleuchten, nötige Breiten sowie den Belag beachten
- ☐ Sitzmöglichkeiten komfortabel gestalten und in ausreichenden Mengen vorhalten
- ☐ Beschilderung außen wie innen eindeutig, gut sichtbar, blendfrei, kontrastreich, in gut lesbarer Höhe anbringen
- ☐ Rampen ausreichend breit und bis max. 6 % Steigung bauen, mit Geländer versehen
- ☐ Treppen mit einem beidseitigen Handlauf ausstatten, Stufen durch farblich unterscheidbare Kanten kennzeichnen, die erste und letzte Stufe kontrastreich vom Fußboden absetzt
- ☐ Türen ausreichend breit gestalten und Glastüren kontrastreich markieren
- ☐ Eingangsbereich kontrastreich und ausreichend breit gestalten, gut ausleuchten Informationsmaterial klar verständlich und transparent gestalten

➤ **Weitere Informationen finden Sie in**
»Tourismus für alle in Sachsen«

Tipps für das Ressourcenmanagement

- ☐ Energiesparen durch Bewegungsmelder
- ☐ keine Einzelverpackungen im Bad, stattdessen Druckflaschen an der Wand
- ☐ biologisch abbaubare Reinigungsmittel
- ☐ mikroplastik-freie Pflegeartikel (Shampoo, Duschgel, Spülung)
- ☐ Hilfsmittel zum Wassersparen nutzen (Duschköpfe, WC-Spülung)
- ☐ Regenwassernutzung und Grauwasseraufbereitung
- ☐ Nutzung erneuerbarer Energien (Photovoltaik, Wärmepumpe, Bezug von Ökostrom)
- ☐ Optimierte Wärmedämmung
- ☐ Mülltrennung sowie Müllvermeidung (Abfallmanagement)
- ☐ eigene Kompostierung, sofern möglich
- ☐ Gäste für nachhaltiges Handeln sensibilisieren (seltenen Handtuchtausch belohnen, alternative Mobilitätsinformationen/-angebote ÖPNV usw.)
- ☐ visuelle Umweltprüfung der Betriebsräume auf Möglichkeiten zur Ressourceneinsparung (Eco-Mapping)

➤ **Unsere Checkliste finden Sie hier:**
»Nachhaltige Betriebsführung«

CHECKLISTE 4

Gästebetreuung & Verpflegung



INFORMATION & BUCHUNG	ANKOMMEN & ORIENTIEREN	AUFENTHALT	GÄSTE-BETREUUNG & VERPFLEGUNG	ABREISE & NACHBETREUUNG
Website E-Mail Werbung Buchungsportal	Wegweisung Begrüßung Aufnahme Information	Atmosphäre Inneneinrichtung Ausstattung	Empfehlungen Unterhaltung Services Frühstück	Verabschiedung Gästebewertung Kontakt Bindung

Die Gästebetreuung

- ❑ Die Gäste erhalten im Gespräch wertvolle **Hinweise für ihre Orientierung und Freizeitgestaltung** sowie zu aktuellen Ereignissen (z.B. Straßensperre) in der Region. Diese Hinweise werden auf die Bedürfnisse der unterschiedlichen Zielgruppen angepasst. Auf Wunsch werden Veranstaltungstickets o.ä. besorgt.
- ❑ Es wird eine Auswahl an Artikeln bereitgehalten, die beim Kofferpacken gern vergessen werden oder in einem Urlaub häufig nachgefragt werden, z.B. Zahnbürste, Zahnpasta, Schreibsachen, Regenschirm, Ladegerät, Batterien, Nähzeug, Reiseapotheke, Postkarten und Briefmarken, Reiseführer, Kartenmaterial usw.
- ❑ Die Gäste können auf Wunsch persönlich vom Bahnhof abgeholt bzw. zum Bahnhof gebracht werden, alternativ wird ein Taxiruf angeboten.
- ❑ Die Gäste werden zu jedem Zeitpunkt **freundlich und fürsorglich** betreut. Für ihre Fragen und Probleme gibt es immer ein offenes Ohr und einen zuständigen Ansprechpartner. Es wird immer versucht, den Gast zufriedenzustellen, (Sonder-)Wünsche zu erfüllen, Probleme zu lösen und hilfreiche Tipps zu geben.
- ❑ Jeder Gast wird **individuell** entsprechend seiner Wünsche und Bedürfnisse betreut. Er wird mit seinem Namen direkt angesprochen. Informationen zu seinen Urlaubsinteressen (z.B. Wandern) sind bekannt. Dafür wurde der Gast bereits vor seiner Ankunft oder bei der Ankunft angesprochen und (kurz) befragt.
- ❑ Unter Berücksichtigung der eigenen Möglichkeiten/Gegebenheiten werden, ggf. in Kooperation mit anderen touristischen Dienstleistern, **zielgruppenorientierte Aktivitäten** angeboten, z.B. geführte Stadtrundgänge, Wanderungen oder Radtouren, Werkstattservice für Fahrräder, Massagen, Wellness- oder Kosmetikbehandlungen, Kinderbetreuung mit Bastelnachmittag oder in den Abendstunden usw.

Die Verpflegung

- ❑ Bereits vor der Anreise wird den Gästen ein **Einkaufsservice** angeboten, d.h. der Kühlschrank wird mit einer Basisausstattung an Lebensmitteln bestückt, dabei werden besondere Wünsche der Gäste berücksichtigt. Die Gäste müssen dafür nur den Warenwert bezahlen.
 - ❑ Während ihres Aufenthaltes können die Gäste optional (für einen Aufpreis) jederzeit einen Frühstücksservice oder zumindest einen Brötchen- und Getränkeservice buchen. Falls sie Ausflüge planen, können sie handliche Lunchpakete bestellen.
 - ❑ Falls die räumlichen und personellen Kapazitäten vorhanden sind, wird ein **Frühstücksangebot/-buffet** in einem separaten Gemeinschaftsraum angeboten. Das Frühstück besteht aus frischen, möglichst regionalen Speisen und Getränken (u.a. Kaffee, Tee, Saft, Brot und Brötchen, Butter und Margarine, Wurst, Käse und Marmelade, Obst, Müsli, Eier), die ansprechend angerichtet werden. Für Gäste mit Lebensmittelunverträglichkeiten oder speziellen Ernährungsformen werden Alternativen bereitgehalten. Im Frühstücksraum stehen ausreichend eingedeckte Tische (inkl. Tischdecke, Serviette, Geschirr, Abfalleimer) und Stühle zu Verfügung. Der Raum ist hell und freundlich eingerichtet und dekoriert. Die Gäste werden vorab und bei Ankunft in der Ferienunterkunft über die Frühstückszeiten informiert.
 - ❑ Wenn eine Gaststätte an die Ferienunterkunft angeschlossen ist, können die Gäste optional **Halbpension** buchen oder werden bei einer Tischreservierung für ein Mittag-/Abendessen bevorzugt behandelt und erhalten die gastronomischen Leistungen zu speziellen preislichen Konditionen.
 - ❑ Alternativ werden die Gäste über die **gastronomischen Einrichtungen in der Umgebung** informiert und erhalten entsprechend ihrer Bedürfnisse und unter Berücksichtigung weiterer Gegebenheiten (z.B. Öffnungszeiten, Reservierungspflicht, Erreichbarkeit usw.) geeignete Empfehlungen. Auf Wunsch werden für die Gäste telefonische Reservierungen in den jeweiligen Gaststätten vorgenommen.
- **Tipps für eine nachhaltige Verpflegung der Gäste**
- ❑ vegane/vegetarische Alternativen anbieten
 - ❑ Allergene gut sichtbar kennzeichnen und auch hier an Alternativen denken
 - ❑ regionale, saisonale Produkte bevorzugen
 - ❑ hausgemachte Marmeladen, Chutneys, Brot, ... anbieten
 - ❑ Reduzierung von Plastikverpackungen
 - ❑ Vorbeugung und Vermeidung von Lebensmittelverschwendung
 - ❑ Vollverwertung von Lebensmitteln
 - ❑ Vernetzung mit Lieferanten aus der Umgebung
 - ❑ Kooperationen mit Imkern, Direktvermarktern (eventuell erwerben Ihre Gäste das Ein oder Andere ...)
 - ❑ Kommunikation mit Ihren Gästen über die Herkunft der Produkte

CHECKLISTE 5

Abreise und Nachbetreuung



INFORMATION & BUCHUNG	ANKOMMEN & ORIENTIEREN	AUFENTHALT	GÄSTE-BETREUUNG & VERPFLEGUNG	ABREISE & NACHBETREUUNG
Website E-Mail Werbung Buchungsportal	Wegweisung Begrüßung Aufnahme Information	Atmosphäre Inneneinrichtung Ausstattung	Empfehlungen Unterhaltung Services Frühstück	Verabschiedung Gästebewertung Kontakt Bindung

Freundlicher Abschied & Feedback vor Ort

- ❑ Gäste werden freundlich verabschiedet und für ihren Aufenthalt bedankt. Kurze Rückfrage nach positiven und negativen Erfahrungen. Sehr zufriedene Gäste können gefragt werden, ob sie wiederkommen möchten – ggf. direkt einen Termin reservieren.

(z. B. Zitate, Fotos). Konkrete Verbesserungen ableiten und Verantwortlichkeiten festlegen. Optional: Gäste informieren, dass ihr Feedback umgesetzt wurde – stärkt Vertrauen und Bindung.

Digitales Feedback

- ❑ Nach der Abreise erhalten Gäste einen kurzen digitalen Fragebogen per E-Mail. Wichtige Fragen: Sauberkeit, Komfort, Atmosphäre, Ausstattung, Besonderheiten (z. B. Barrierefreiheit, Kinderfreundlichkeit), Verpflegung, Servicequalität, Gesamteindruck, Wiederholungs- und Weiterempfehlungsabsicht. Negative Rückmeldungen als Chance zur Verbesserung nutzen.

Online-Bewertungen

- ❑ Gäste freundlich auffordern, Bewertungen auf den gängigen Plattformen abzugeben. Erinnerungen per E-Mail sind nach Abreise möglich. Positives Feedback für Marketing nutzen, Vertrauen aufbauen.

Newsletter & Angebote

- ❑ Gäste regelmäßig per E-Mail über besondere Aktionen, Neuigkeiten oder neue Ausstattung informieren..

Feedback sammeln & auswerten

- ❑ Alle Rückmeldungen – persönlich, digital oder auf Bewertungsplattformen – werden erfasst. Wiederkehrende Themen oder Kritikpunkte erkennen (z. B. Sauberkeit, Service). Positive Rückmeldungen markieren, die für Marketing genutzt werden können

➤ Extra Tipps!

Keine Angst vor Bewertungen – sie helfen Ihnen, das eigene Angebot zu verbessern.

Jetzt Video anschauen!

Alle Informationen, wie Sie Gästefeedback für sich nutzen können gibt's hier:

Mehrwertekompass: Onlinebewertungen im Tourismus

Wie überrasche ich meinen Gast?

- ❑ Im Urlaub können nach Absprache Fotos von den Gästen gemacht werden, die dann zu einem späteren Zeitpunkt per E-Mail verschickt werden. Auf diese Weise erhalten die

Gäste eine schöne Urlaubserinnerung und gleichzeitig wird ein neuer Kommunikationsanlass geschaffen.



