

Leitfaden für Ferienwohnungen

Ein Mehrwert für Gast und Vermieter



Inhalt

1	Einleitung	1
2	Zielgruppen	2
2.1	Welche Zielgruppe möchte ich ansprechen?	2
2.1.1	Familien mit Kindern	2
2.1.2	Junge Paare ohne Kinder	2
2.1.3	Ältere Paare	2
2.1.4	Aktivgast	2
3	Ausstattung der Ferienwohnung	3
3.1	Mit welcher Ausstattung spreche ich den Gast positiv an?	3
3.1.1	Möbelwahl: Nicht unbedingt teuer, aber gepflegt	3
3.1.2	Schlafzimmer	3
3.1.3	Wohnbereich und Medien	4
3.1.4	Küche	4
3.1.5	Badezimmer	4
3.1.6	Aussenanlage, Garten und Terrasse	5
4	Internetauftritt	6
4.1	Was beinhaltet ein guter Internetauftritt?	6
4.1.1	Hausbeschreibung	7
4.1.2	Wohnungsbeschreibung	8
4.1.3	Anreisebedingungen (betrifft nur direkt buchbare Wohnungen)	9
4.1.4	Bilder	10
4.1.5	Weiteres	14
5	Klassifikation der Wohnung	15
6	Gästekontakt	16
6.1	Wie schaffe ich einen Mehrwert für den Gast?	16
6.1.1	Tag der Ankunft	16
6.1.2	Abschied	16
6.1.3	Kontakt halten	16
7	Gästereklamationen	17
7.1	Wie verhalte ich mich bei Reklamationen?	17

1 Einleitung

Der Konkurrenzkampf unter Ferienwohnungsanbietern wird immer grösser, die Anzahl der Gäste allerdings eher gleichbleibend. Somit ist es umso wichtiger, treue (Stamm-)Gäste zu gewinnen.

Um treue Gäste zu gewinnen und die Auslastung Ihrer Ferienwohnung zu erhöhen, ist es wichtig, eine Gästebeziehung und eine Gästebindung aufzubauen. Eine Voraussetzung für zufriedene und wiederkehrende Gäste ist, dass die Erwartungen an die Unterkunft und bezüglich Gastfreundschaft erfüllt oder vielleicht sogar übertroffen werden.

Mit diesem Leitfaden möchten wir Ihnen als Vermieter ermöglichen, Ihre Ferienwohnung optimal zu vermarkten, neue Gäste zu gewinnen und bestehende Bindungen zu verstärken.

2 Zielgruppen

2.1 Welche Zielgruppe möchte ich ansprechen?

2.1.1 Familien mit Kindern

Für Familien mit Kindern ist es wichtig, dass die Wohnung kindergerecht eingerichtet ist. Ein Kinderstuhl für den Esstisch, Kinderbett, Besteck und Geschirr für Kinder und Spielsachen sind ein Muss. Aktuelle Informationen über das kinderfreundliche Angebot in der Region sowie Gesellschaftsspiele sind von Vorteil. Gerade wenn Sie Ihre Ferienwohnung auch an Familien vermieten wollen, lohnt es sich, zusätzlich zur Grundausstattung, Geschirrspüler, Waschmaschine und Trockner anzubieten. Auch reichlich Geschirr ist sinnvoll, da bei den kleinen Gästen auch hin und wieder mal etwas zu Bruch gehen kann – **seien Sie in diesem Punkt nachsichtig!** Um Kinder für Ihre Ferienwohnung zu begeistern, könnten Sie im Garten (sofern vorhanden) nach Möglichkeit ein paar Spielgeräte aufstellen.

2.1.2 Junge Paare ohne Kinder

Pärchen bevorzugen oft moderne Wohnungen mit zeitgemäßem Medienbereich inkl. (WLAN-) Internet. Junge Paare sind mehrheitlich sehr unternehmungslustig, weshalb sie eher weniger Zeit in der Unterkunft verbringen. Somit sollten vor allem die oft benutzten Räume im Vordergrund stehen (Schlafzimmer und Wohnzimmer). Junge Paare investieren gerne etwas mehr für Ihre Unterkunft, wenn Sie dadurch ein spezielles Erlebnis erhalten. Frisch verliebte suchen vor allem Zweisamkeit. Mit einer gemütlich und mit romantischen Details eingerichteten Wohnung können Sie hier sicher nichts falsch machen. Aktuelle Informationen zu verschiedenen Erlebnissen in der Region sind von Vorteil.

2.1.3 Ältere Paare

Ältere Paare bevorzugen wenige Stufen und bequeme Möbel in gepflegtem Zustand. Gute Matratzen werden sehr geschätzt, wie auch eine ruhige Lage der Wohnung. Senioren begrüßen auch barrierefreie Installationen, wie bodentiefe Duschbecken, schwellenlose Böden und eine einfache Bedienung der Geräte in der Wohnung. Übersichtliche Bedienungsanleitungen in entsprechenden Sprachen sind eine grosse Hilfe. Die aktuelle Tageszeitung in der Wohnung, ist ein Mehrwert der sicher jedes ältere Paar schätzt.

2.1.4 Aktivgast

Velofahrer benötigen einen Raum oder Fläche, um ihre Velos abzuspülen und abschliessen zu können. Kartenmaterial, eine Broschüre und Tipps zum nächstgelegenen Veloladen sind ein willkommenes Extra. Sportler schätzen Platz um schmutzige und nasse Schuhe hinzustellen sowie eine Möglichkeit, Schuhe zu trocknen.

Skifahrer und Langläufer brauchen natürlich einen Abstellraum für Ski und Skischuhe, gerne mit Wachtisch, sowie geräumige Schränke für Winterkleider. Schuhtrockner sind von Vorteil. Pisten- und Loipenpläne zum Mitnehmen sind ein gewünschtes Extra.

3 Ausstattung der Ferienwohnung

3.1 Mit welcher Ausstattung spreche ich den Gast positiv an?

Als Vermieter sollten Sie bei der Ausstattung Ihrer Ferienwohnung einiges beachten. Wer den Mietern mehr als den Komfort der Grundausstattung bietet, sorgt dafür, dass die Gäste gerne wiederkommen. Die Ausstattung muss sehr sauber und gepflegt sein und den Kriterien der Klassifikation (mehr dazu auf Seite 16) entsprechen.

Schöne Möbel allein genügen oft nicht um eine Wohnung gemütlich, alltagstauglich und hübsch wirken zu lassen. Wie man Möbel stellt, kombiniert und dekoriert (Dekorationen: „weniger“ ist manchmal „mehr“!), bestimmt den Wohnstil und den Komfort. Wohnungen, die Haustiere erlauben, müssen für die Endreinigung genügend Zeit einplanen für die Beseitigung aller Tierspuren.

Achten Sie auch auf ein leicht zu bedienendes Heizsystem, bzw. stellen Sie eine Kurzanleitung zur Verfügung. Gerade in kälteren Regionen ist dies wichtig. Kontrollieren Sie auch, dass die Wohnung bei der Anreise bereits eine angenehme Temperatur bietet und gut gelüftet ist.

3.1.1 Möbelwahl: Nicht unbedingt teuer, aber gepflegt

Grundsätzlich gilt: Es bedingt keiner wertvollen Möbel, jedoch müssen die Möbel gepflegt aussehen und zum Einrichtungsstil passen. Abgenutzte Möbel müssen restauriert oder ersetzt werden.

Beim Stil sollen Sie sich an der Klientel orientieren, die hier später zu Gast sein wird und sich wohlfühlen soll. Haben Sie hier keine konkreten Vorstellungen, wählen Sie eine zeitlose, bequeme Ausstattung. Gerade bei fest installierten Möbeln ist dies wichtig, da diese voraussichtlich länger in der Ferienwohnung bleiben. Hier sollten Sie auch nicht bei der Qualität sparen, um zeitaufwendige und kostspielige Reparaturen zu vermeiden. Schenken Sie auch der Beleuchtung entsprechende Beachtung.

Die Einrichtung der Wohnung soll einheitlich gestaltet und auf keinen Fall ein Sammelsurium an ausgedienten Möbeln und Einrichtungsgegenständen sein. Die Geschmäcker sind bekanntlich verschieden, dennoch sollte man eine möglichst klare Linie in der Einrichtung erkennen können und dabei definitiv lieber auf Schnickschnack und zu viel Staubfänger verzichten. Ebenfalls auf persönliche Gegenstände sowie persönliche Fotos etc. soll in der Ferienwohnung verzichtet werden. Entscheiden Sie ob Sie eine moderne, urchige oder elegante Ausstattung anbieten möchten.

3.1.2 Schlafzimmer

Wer im Urlaub nicht gut schläft, ist schnell unzufrieden und kommt nicht wieder. Hochwertige Matratzen/Lattenroste sind eine Grundvoraussetzung für einen guten Schlaf (Matratzen müssen aus hygienischen Gründen regelmässig gereinigt werden!), auch die Bettwäsche sollte eine sehr gute Qualität aufweisen. Ihre Gäste bezahlen im Regelfall auch die Bettwäsche, also achten Sie auf gepflegte, flecken- und lochfreie Ausstattung, welche auch regelmässig erneuert werden sollte. Legen Sie zusätzliche Kissen und Decken bereit. Geschätzt wird ebenfalls eine Leselampe.

3.1.3 Wohnbereich und Medien

Schaffen Sie einen Platz, an dem man sich gerne aufhält. Gerade bei längeren Aufenthalten sollte Ihre Ferienwohnung ein Urlaubsgefühl vermitteln können. Helligkeit und eine gute und angenehme Beleuchtung tragen grundsätzlich zum Wohlempfinden bei.

Es ist wichtig, dass Ihre Gäste auch bei trübem Wetter gemeinsam eine gute Zeit verbringen können. Eine Wohnlandschaft mit Medienbereich wie Internet-Anschluss (am besten WLAN), Sat-TV, evtl. Spielkonsole, Radio/Stereoanlage und Gesellschaftsspielen sind bei einer zeitgemässen Ausstattung von Vorteil. Vergessen Sie nicht die Bedienungsanleitungen in allen Sprachen beizulegen.

Eine gute zusätzliche Leistung ist die Bereitstellung von Informationsbroschüren zu Ausflugszielen in der Umgebung, sowie Kartenmaterial der Region. In Ihrer Gästeinformation erhalten Sie vor jeder Saison aktuelles Prospektmaterial. Schliesslich werden sich Ihre Gäste nicht nur an die Grundausrüstung erinnern, sondern auch an die kleinen Zusatzangebote, die Sie ihnen bieten.

Für eine 3 Sternwohnung gilt: Decken, Wände, Bodenbeläge und Möbel sind aufeinander abgestimmt und sorgfältig gepflegt. Gute und solide Qualität ohne sicht- und spürbare Abnutzung.

3.1.4 Küche

Eine komplett ausgestattete und gepflegte Küche wird von vielen Zielgruppen gern genutzt. Koch- und Gebrauchsutensilien wie Gläser, Teller und Besteck etc. in ausreichender Menge sollten einheitlich sein und regelmässig auf ihre Vollständigkeit und Abnutzung überprüft und wenn nötig ausgetauscht oder ergänzt werden.

Geräte wie z.B. Raclette-Ofen, Wasserkocher, Kaffeemaschine etc. müssen regelmässig auf Funktionsfähigkeit geprüft werden. Gerade bei Wasserkochern, Kaffeemaschinen etc. sollte eine regelmässige Entkalkung durchgeführt werden. Bitte keine defekten Gegenstände oder Utensilien aus Omas Küchenschrank anbieten!

Lebensmittel sollten aus hygienischen Gründen nicht aufgehoben und dem neuen Gast angeboten werden. Zucker, Salz und Teebeutel sind sehr lange haltbar und werden oft sehr geschätzt. Kontrollieren Sie regelmässig den Zustand dieser Lebensmittel.

Tischset, Servietten, Weingläser, Flaschen- und Büchsenöffner sowie Serviertablar sorgen für Wohlfühlambiente. Auch Abwaschmittel, Geschirrspültabs, Kaffeemaschine, Wasserkocher, Schneidebretter, Abfallsack und Putzutensilien (Besen, Staubsauger etc.) gehören dazu.

3.1.5 Badezimmer

Es gilt grundsätzlich: sauber und gepflegt. Haare, Hautschuppen und benutzte Verbrauchsartikel sind für keinen Gast akzeptabel.

Handtücher sollen flauschig und einheitlich sein. Ersetzen Sie die Badewäsche öfters, damit sie immer gepflegt wirkt. Besorgen Sie sich einheitliche Sets in verschiedenen

Farben und notieren Sie sich bei jedem Gast, welche Farbe er bekommt. Im nächsten Urlaub kriegt er eine andere Farbe und hat somit das Gefühl, neue Badewäsche zu erhalten.

Achten Sie besonders auf die Sauberkeit der Fugen und entfernen Sie Schimmel umgehend. Schimmelpilze stellen gerade für Kleinkinder ein gesundheitliches Risiko dar und können zu einem Ausschluss aus unserem Vermieterpool führen, wenn nicht umgehend behoben.

Wenn ein Duschvorhang im Bad hängt, muss dieser regelmässig gereinigt und wenn notwendig ausgewechselt werden.

Für eine 3 Sternewohnung gilt: Ausstattung von guter Qualität in gepflegtem Zustand. Duschköglichkeit (mind. mit Vorhang), Ablagemöglichkeit in der Dusche, elektrisches Lüftungssystem oder Aussenfenster, ausreichende Beleuchtung, Spiegel mit Beleuchtung, ausreichende Ablagefläche, Mischhebel (ausgenommen Nostalgiebad), Handtuchhalter, Badetuchstange, Abfalleimer, genügend WC-Papier, saubere WC-Bürste, Zahnputzbecher, Seifenschale. Wir empfehlen zudem einen Haartrockner in der Wohnung zu haben.

3.1.6 Aussenanlage, Garten und Terrasse

Ein eigener Garten ohne Unkraut, eine ansprechende Aussenanlage oder eine einladende Terrasse mit Gartenmöbeln, welche gepflegt und in einem guten Zustand sind, stellen einen erheblichen Mehrwert dar.

Zusatztipp:

Ein gutes Gefühl für die Wohnung, für die Optimierung derselben, und wie sie vom Gast erlebt wird, erkennen Sie am besten, indem Sie selbst in der Wohnung übernachten oder Freunde/Verwandte bitten, dies zu tun und Ihnen nachfolgend einen ehrlichen Erlebnisbericht zu geben.

4 Internetauftritt

4.1 Was beinhaltet ein guter Internetauftritt?

Der Weg zu mehr Gästen und zu einer höheren Auslastung Ihres Ferienobjekts erfolgt in der heutigen Zeit vorwiegend über das Internet. Ein potentieller Gast sollte bereits vor dem Bildschirm zu Hause ins Schwärmen geraten. Ist dies mit Ihrem Internetauftritt möglich? Knappe Infos genügen heute nicht mehr, um wirklich mehr Buchungen zu generieren.

Mögliche Fragestellung für den **Vermieter**:

- Sind meine Kontaktdaten aktuell und bin ich unter der angegebenen Telefonnummer und E-Mail-Adresse innerhalb von 24 Stunden erreichbar?
- Kann ich meinen Gast bei Abwesenheit* informieren?
- Ermöglichte ich durch die Angabe der korrekten Adresse eine reibungslose Anreise für den Gast?

*Auch ein Ferienwohnungseigentümer geht ab und zu in den Urlaub. Allerdings können in dieser Zeit auch Buchungen und/oder Direkt-Buchungsanfragen eingehen. Daher empfehlen wir:

- Informieren Sie uns über einen „Stellvertreter Ihrerseits“ oder
- Aktualisieren Sie alle Verfügbarkeiten, bevor Sie abreisen
- Rufen Sie nach Möglichkeit Ihre E-Mails während den Ferien ab, sodass Sie Ihre Reinigungskraft, bzw. Schlüsselhalter über eine anstehende Vermietung informieren können
- Hinterlegen Sie auf jeden Fall eine Abwesenheitsnotiz in Ihrem E-Mail-Programm

Gerade während Ihrer Urlaubszeit ist es wichtig, dass wir bei eventueller Nachfragen eine Mobilnummer von Ihnen haben und Sie erreichen können.

Tipps für den Vermieter:

In unserer heutigen digitalen Zeit nehmen viele Gäste die Möglichkeit wahr, über den elektronischen Weg Kontakt zum Vermieter aufzunehmen. Um die Qualität zu steigern empfehlen wir deshalb eine E-Mail-Adresse einzurichten.

Wir bitten alle Vermieter zu den nachstehenden Punkten einen Text zu schreiben und diesen im TManager (wenn vorhanden) einzupflegen oder direkt Savognin Tourismus im Surses zu senden.

Savognin Tourismus im Surses hat das Recht, die Beschreibungstexte, wenn nötig, zu ändern und kürzen!

4.1.1 Hausbeschreibung

Ziel des Textes:

Der **Gast** weiss....

.... welches Baujahr das Haus hat

....in welcher Fraktion sich das Haus befindet

....welche Infrastruktur etc. in nächster Umgebung liegt

....ob sich beim Haus eine Parkmöglichkeit befindet (Garage oder Parkplatz)

....welche zusätzlichen Aussenanlagen zum Haus gehören (Garten, Pool etc.)

....wie das Haus aufgeteilt ist und in welchem Stockwerk die Wohnung liegt

....wie die Wohnung erreicht wird (Lift, Treppenhaus etc.)

....welche Zusatzräume das Haus bereithält (Skiraum, Keller, Hallenbad etc.)

....ob Haustiere erlaubt sind

....ob das Rauchen in der Wohnung erlaubt ist

....ob das Haus rollstuhlgängig ist

Mögliche Beschreibung:

Das Haus befindet sich an schöner Aussichtslage und in der Nähe der Talstation. Vom Balkon aus hat man eine wunderschöne Panorama-Aussicht in die prächtige Berglandschaft des Surses. Im Untergeschoss befindet sich ein Keller in dem die Skier deponiert werden können. Neben dem Haus gibt es die Möglichkeit, die Fahrräder in einem abschliessbaren Schuppen einzustellen. Ein Parkplatz steht vor dem Haus zur Verfügung.

Distanz zur Talstation der Bergbahnen: 10 Minuten zu Fuss, 3 Minuten mit dem Auto, 50 m bis zur Sportbushaltestelle.

Haustiere sind auf Anfrage gestattet. Nichtraucher-Unterkunft. Nicht rollstuhlgängig.

Tipps für den Vermieter:

Bitte beachten Sie bei der Beschreibung, dass Sie nie die Formulierung „**Wir**“, „**Unser Haus**“ etc. verwenden. Benutzen Sie stets eine neutrale Formulierung: Die Ferienwohnung, der Vermieter etc.

4.1.2 Wohnungsbeschreibung

Ziel des Textes:

Der **Gast**....

-weiss wie gross die Wohnung ist und wie viele Zimmer sie umfasst
-weiss wie die Zimmer aufgeteilt sind
-weiss wie viele Betten vorhanden sind und welche Art von Betten es sind
-weiss wie viele Badezimmer vorhanden sind und was sie beinhalten
-kennt die speziellen Einrichtungsgegenstände (Raclette oder Fondue-Set etc.)
-weiss ob die Wohnung über einen Balkon oder ähnliches verfügt
-weiss über welche elektronischen Einrichtungen die Wohnung verfügt (Internet etc.)
-kennt die Eigenheiten der Wohnung
-ist über die Heizmöglichkeit informiert
-weiss über Zusatzleistungen Bescheid

Mögliche Beschreibung:

Schlafzimmer

4 Schlafzimmer: Ein geräumiges Schlafzimmer mit grossem Doppelbett, Flatscreen-TV mit Kabelanschluss und eigenem Balkon; 2 komfortable Schlafzimmer mit je einem französischen Bett; ein zweckmässiges Schlafzimmer mit zwei Einzelbetten. Alle Schlafzimmer verfügen über Kleiderschränke oder Kleiderkommoden.

Badezimmer

2 Badezimmer: Eines mit Badewanne, WC und zwei Waschbecken, das Zweite mit Dusche, WC und Waschbecken.

Wohnzimmer

Ein offener Wohnraum mit Küchen-/Essbereich. Im Wohnzimmer befindet sich ein Cheminée (Holz wird bereitgestellt), Esstisch, Eckbank und zwei Stühle, dreiteilige Lederpolstergruppe, Club-Tisch, Flatscreen-TV und grossem Balkon mit Südausrichtung, daher Morgen- und Abendsonne.

Küche

Die Küche verfügt über einen Glaskeramik Kochherd, Backofen, grosser Kühlschrank mit extra Gefrierfächer, Geschirrspülmaschine, Nespresso Kaffeemaschine (Kapseln werden nicht zur Verfügung gestellt), einem Raclette-Ofen sowie Fondue Caquelon.

Andere Räume

Spielzimmer mit Billardtisch, Flipperkasten und diversen Gesellschaftsspielen.

Inneneinrichtung

Die ganze Wohnung ist mit einem Walnussholzboden ausgestattet, alle Türen sind aus sichtbaren Massivholz, grosse Panoramafenster in der Wohnung.

Unterhaltung

WLAN in der Wohnung (kostenlos), zwei Samsung Flatscreen-TV's mit Kabelanschluss, DVD-Player und Stereoanlage.

4.1.3 Anreisebedingungen (betrifft nur direkt buchbare Wohnungen)

Ziel des Textes:

Der **Gast**....

....weiss, wie die Schlüsselübergabe geregelt ist oder wo er sich allenfalls melden muss

....weiss, um welche Zeit er die Wohnung beziehen kann und wann diese wieder geräumt werden muss

....kennt die Wegbeschreibung zum Haus sobald er die Region erreicht

Beispiel:

Schlüsselübergabe

Bitte vereinbaren Sie bis 48 Stunden vor Ihrer Anreise einen Termin für die Schlüsselübergabe mit..... unter Tel. 0041 (0)81.....

Check-In

Ab xx.xx Uhr

Check-Out

Bis xx.xx Uhr

Die aktuellen Strassenzustände finden Sie unter www.strassen.gr.ch.

4.1.4 Bilder

Daten der Bilder

- Querformat – **KEIN** Hochformat!
- Mind. 800 px breit / 600 px hoch
(Auf unserer Webseite werden grössere Bilder auf die notwendige Grösse herunter skaliert)
- Max. 512 KB

Aussenbilder

Ziel der Bilder:

Der **Gast**...

...kann sich ein Bild vom Haus und der Umgebung machen

...wird durch ansprechende und schöne Bilder auf das Haus aufmerksam gemacht

Mögliche Fragestellung für den **Vermieter**:

- Erhält der Gast eine Übersicht von der Umgebung, vom Aussenbereich und vom Haus selber?
- Wird der Gast durch die Bilder auf meinem Interneteintrag positiv angesprochen?
- Würde ich das Haus selber mieten? Sprechen die Bilder mich an?
- Was könnte ich besonders hervorheben?
- Sind meine Bilder qualitativ hochwertig?
- Zeigen meine Bilder die Schönheit der Region und des Hauses auf?

Aussenbilder:

- Aussenansicht Haus Sommer/Winter (bei schönem Wetter)
- Umfeld wie Garten, Balkon etc.
- Aussicht

Bitte beachten Sie:

- Schönes Wetter
- Gute Qualität
- Keine Grundrisse
- Keine Baustellen auf den Bildern
- Keine Bilder mit Datumsangabe oder Adressen etc.
- Keine gescannten Bilder
- Keine abfotografierte Bilder

Beispiele:



Innenbilder

Ziel der Bilder:

Der **Gast**...

- ...kann sich ein Bild von der Wohnung machen
- ...wird durch ansprechende und schöne Bilder auf die Wohnung aufmerksam gemacht
- ...erkennt die Einrichtungsgegenstände
- ...erhält einen Überblick über die Einteilung der Wohnung

Mögliche Fragestellung für den **Vermieter**:

- Würde ich die Wohnung selber mieten? Sprechen die Bilder mich an?
- Was könnte ich besonders hervorheben?
- Sind meine Bilder qualitativ hochwertig?
- Ist meine Wohnung einladend eingerichtet?
- Strahlen die Bilder Gemütlichkeit aus?

Galerie (mind. von jedem Zimmer ein Foto):

- Jeder Raum (auch Badezimmer)
- Speziell hervorzuhebende Einrichtungen

Tipp für ansprechende Bilder:

- Am Tag fotografieren
- Alle Lichter an
- Rollläden, Fensterläden und Vorhänge offen
- Gute Qualität
- Betten bezogen
- Schön gedeckter Tisch

Bitte beachten Sie:

- Keine vollgestellten Räume (Koffer, Toilettenartikel etc.)
- Keine gescannten Bilder

Tipps für den Vermieter:

Die Gäste legen hohen Wert darauf, eine Vorstellung der Wohnung zu erhalten. Oft wird die Buchungsentscheidung auf Grund der Fotos getroffen. Sie sehen also wie wichtig Bilder für die Vermittlung der Wohnung sind. Brauchen Sie dabei Unterstützung? Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Merken Sie sich: *Ich sehe mit den Augen des Gastes!*

Beispiele:



4.1.5 Weiteres

Verfügbarkeiten und Preise

Fehlen die Verfügbarkeiten und Preise, kann die Wohnung nicht offeriert oder reserviert werden. Vermieter, die möglichst schnell Ihre Ferienwohnung aufschalten und die Belegungen und Preise aktuell halten, vergrössern die Chance auf eine Buchung.

Eigenbelegungen sollten immer rechtzeitig angegeben werden, damit keine Gäste verärgert werden. Vermieter von direkt buchbaren Wohnungen sind verpflichtet Ihre Angaben aktuell zu halten, um Doppelbuchungen zu vermeiden.

An- und Abreisetage und Mindestaufenthalte

Seien Sie flexibel, gerade in den Nebensaisons! Durch Ihre Flexibilität erschliesst sich ein erweiterter Markt mit weiteren Gästen für Sie und macht Ihre Wohnung attraktiver. Gerade in den letzten Jahren haben wir feststellen können, dass Gäste immer kurzfristiger und auch z.B. für verlängerte Wochenenden eine Ferienwohnung buchen möchten.

Direktreservation oder nicht buchbar

Haben Sie bereits an eine Direktreservation Ihrer Ferienwohnung gedacht? Wir informieren Sie gerne über die Möglichkeiten.

Reinigungskräfte

Eine Liste von Reinigungskräften ist in den Informationsbüros erhältlich. Diese können wir Ihnen auch per E-Mail senden. Bitte beachten Sie, dass wir lediglich Kontaktdaten weiterleiten, welche an uns herangetragen worden sind und daher keine personellen Empfehlungen abgeben können.

5 Klassifikation der Wohnung

Im Schweizer Tourismus sind Ferienwohnungen und Gästezimmer eine attraktive Ergänzung zur Hotellerie. Der Schweizer Tourismus-Verband bewirtschaftet die offizielle Schweizer Ferienwohnungs- und Gästezimmer-Klassifikation. Über 25'000 Objekte sind klassiert und tragen einen bis maximal fünf Sterne-Superior. Die Qualität wird regelmässig mittels Stichprobenkontrollen überprüft.

Für Ferienwohnungen und Gästezimmer gilt je ein spezifisches Klassifikationssystem mit fünf Kategorien. Pro Kategorie müssen Musskriterien, eine vorgegebene Punktezahl und die allgemeinen Mindestanforderungen erfüllt sein – damit eine Klassierung möglich ist.

Vorteile für den Vermieter / die Vermieterin

- Offizielle Schweizer Klassifikation für Ferienwohnungen und Gästezimmer möglich
- Beratung und Tipps zu Dienstleistungen und Angebot durch die Klassifikationsstellen
- Nachgewiesene Qualität durch die verliehene Urkunde des Schweizer Tourismus-Verbands
- Positionierung auf der Buchungsplattform, myswitzerland.com von Schweiz Tourismus:
Nur Objekte die an ein Reservationssystem angeschlossen und klassiert sind werden bei myswitzerland.com frei aufgeführt.
- Qualitätssicherung und Vergleichbarkeit von Ferienwohnungen und Gästezimmern

6 Gästekontakt

6.1 Wie schaffe ich einen Mehrwert für den Gast?

6.1.1 Tag der Ankunft

Das A und O ist die Sauberkeit Ihrer Ferienwohnung. Daher sollten Sie oder Ihr Schlüsselhalter vor der Ankunft der Gäste nochmals die Wohnung inspizieren und allenfalls eine Staubreinigung und Lüftung durchführen.

Ihre Mieter bekommen schon bei der Ankunft das Gefühl, die richtige Unterkunft ausgesucht zu haben, wenn sie ein persönliches Willkommensgeschenk vorfinden. Das Gastgeschenk muss nicht teuer sein, darf aber gerne eine persönliche Note haben. Beschriften Sie eine Flasche mit „Bergquellwasser der Region“, füllen diese mit Wasser und stellen sie in den Kühlschrank. Alternativ können Sie z.B. einen Zopf für das erste Frühstück backen, ein kleines Glas selbstgemachte Konfitüre oder Sirup, eine Flasche Wein, eine Nusstorte oder ein kleines Kindergeschenk offerieren. Selbst eine kurze personalisierte Nachricht in Form einer Karte kann Eindruck machen! Begrüssen Sie oder Ihr Schlüsselhalter die Gäste bei der Schlüsselübergabe persönlich und stellen Sie sicher, dass alles in der Wohnung den Erwartungen der Gäste entspricht.

Kontaktieren Sie oder Ihr Schlüsselhalter auch während des Aufenthaltes Ihre Gäste, um zu erfahren, ob alles den Vorstellungen entspricht oder ob einzelne Details optimiert werden müssen – hierbei ist natürlich zu bedenken, dass man als Vermieter auch nicht zu „aufdringlich“ wirkt. Die Chance, einen Gast als Stammgast zu gewinnen ist grösser, als wenn Sie erst im Nachhinein erfahren, was nicht den Vorstellungen entsprochen hat.

6.1.2 Abschied

Überreichen Sie ein kleines Präsent zum Abschied, welches man mit nach Hause nehmen kann: Einen Magnet für die Pinnwand, für die Kinder ein kleines Stofftier, einen Anhänger oder ein kleines lokales Andenken. Ihre Gäste werden sich nicht nur freuen, sondern wahrscheinlich auch jedes Mal liebevoll an Ihre Unterkunft erinnert, wann immer sie es sehen.

6.1.3 Kontakt halten

Bringen Sie sich und Ihre Ferienunterkunft bei ehemaligen Gästen in Erinnerung: Weihnachtskarten sind zum Beispiel eine einfache Möglichkeit. Wählen Sie am besten eine Karte mit Ihrer Unterkunft oder einer Aufnahme aus der Region als Motiv. Mit der Karte können Sie auch Neuigkeiten zu der Wohnung oder der Umgebung vermitteln. Wichtig ist, dass die Grüsse von Jahr zu Jahr aktualisiert werden.

7 Gästereklamationen

7.1 Wie verhalte ich mich bei Reklamationen?

Zum direkten Kontakt mit Gästen zählen auch weniger erfreuliche Dinge, wie zum Beispiel der Umgang mit Beschwerden. Nach unseren Erfahrungen kommen diese zumeist zustande durch:

- Unrealistische Erwartungen des Urlaubers aufgrund mangelnder Kommunikation.
- Irreführende oder nicht aktuelle Angaben im Online-Inserat oder auf der Homepage.
- Beanstandungen der Sauberkeit der Unterkunft

Beschwerden dieser Art lassen sich meist schon vorab vermeiden. Grundsätzlich hilft eine ausführliche Wohnungsbeschreibung (siehe auch Seite 9) und die Mitteilung von klar definierten Aufenthaltsregeln vor Ort, um spätere Missverständnisse zu vermeiden. Sie können von Anfang an Unzufriedenheit verhindern, indem Sie für eine Wohlfühlatmosphäre sorgen sowie die Unterkunft und das Inventar regelmässig kontrollieren und pflegen.

Nochmals: Sauberkeit ist ein absolutes Muss.

Sollten die Erwartungen der Gäste nicht erfüllt sein, können Sie als Vermieter viel gewinnen, indem Sie umgehend versuchen, gemeinsam mit dem Gast eine Lösung zu finden und Sie auch nachfragen, ob diese Lösung für den Gast in Ordnung ist. Wir stehen Ihnen gerne als Vermittler und unabhängige Stelle auch mit Rat gerne zur Seite.

Wenn Sie eine Reklamation erhalten, gilt es folgende Punkte zu beachten:

- Reagieren Sie schnell, aber behalten Sie Ihre Gegenargumente im ersten Moment für sich.
- Schlagen Sie Lösungen vor und halten Sie Ihre Versprechen ein.
- Zeigen Sie **Verständnis** und hören Sie Ihrem Gast zu.
- Haben Sie schon mehrere Beschwerden zum selben Problem erhalten, dann überprüfen Sie den Sachverhalt intensiver. Überlegen Sie **nachhaltige Lösungen zum Problem**. Eventuell ist eine Renovierung oder Neuanschaffung notwendig.
- Es gibt natürlich auch Gäste, die sich grundlos oder wegen einer Kleinigkeit aufregen und sich nicht beruhigen lassen. Versuchen Sie in solchen Situationen **Ruhe zu bewahren** und **bleiben Sie hilfsbereit**.
- Versuchen Sie jede Beschwerde mit einer positiven Kommunikation abzuschliessen.

Die wichtigsten Regeln im Umgang mit Kritik:

- Gehen Sie auf Kritik ein
- Starten Sie keine Gegenangriffe
- Reagieren Sie nicht vorschnell
- Zeigen Sie die Lösungsvorschläge auf



Informationsbüros vor Ort

Savognin Tourismus im Surses
Stradung 42
7460 Savognin
Tel. +41 81 659 16 16
Fax +41 81 659 16 17
ferien@savognin.ch

Infostelle Bivio
Julierstrasse 5
7457 Bivio
Tel. +41 81 684 53 23
Fax +41 81 684 55 58
ferien@bivio.ch