

Leitfaden Ferienwohnungen

Ein Mehrwert für Gast und Vermieter



Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------------|
| Einleitung | Seite 2 |
| Zielgruppe | Seite 3 |
| Welche Zielgruppe möchte ich ansprechen? | Seite 3 |
| Junge Paare ohne Kinder | Seite 3 |
| 50 Plus | Seite 3 |
| Familien mit Kindern | Seite 3 |
| Sportler | Seite 3 |
| Ausstattung der Ferienwohnung | Seite 4 |
| Mit welcher Ausstattung spreche ich den Gast positiv an? | Seite 4 |
| Möbelwahl | Seite 4 |
| Schlafzimmer | Seite 4 |
| Wohnbereich und Medien | Seite 5 |
| Küche | Seite 5 |
| Badezimmer | Seite 5 |
| Aussenanlage, Garten und Terrasse | Seite 6 |
| Internetauftritt | Seite 6 |
| Was beinhaltet ein guter Internetauftritt? | Seite 6 |
| Adresse | Seite 6/7 |
| Hausbeschreibung | Seite 7/8 |
| Wohnungsbeschreibung | Seite 8/9 |
| Anreisebedingungen | Seite 10 |
| Aussenbilder | Seite 11 |
| Innenbilder | Seite 13 |
| Weiteres | Seite 15 |
| Klassifikation der Wohnung | Seite 16 |
| Der Gästekontakt | Seite 17 |
| Wie schaffe ich einen Mehrwert für den Gast? | Seite 17 |
| Vor der Ankunft | Seite 17 |
| Tag der Ankunft | Seite 17 |
| Abschied | Seite 17 |
| Kontakt halten | Seite 17 |
| Gästereklamationen | Seite 18 |
| Wie verhalte ich mich bei Gästereklamationen? | Seite 18 |

Einleitung

Die Konkurrenz unter Ferienwohnungsanbietern wird immer grösser, Die Anzahl der Gäste allerdings eher gleichbleibend. Umso wichtiger ist es, 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 die Gastfreundschaft erfüllt oder übertroffen werden.

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

Mein Gast

Welchen Typ Gast möchte ich ansprechen?

Stellen Sie sich vor der Vermietung Ihrer Ferienwohnung immer die Frage, welche Zielgruppe Sie ansprechen möchten und welche Ansprüche die jeweilige Gruppe hat.

Junge Paare ohne Kinder

Pärchen bevorzugen moderne, zeitgemässe Wohnungen mit modernem Medienbereich inkl. (WLAN-) Internet. Junge Paare sind mehrheitlich sehr Unternehmungslustig, weshalb sie weniger Zeit in der Unterkunft verbringen. Junge Paare investieren gerne etwas mehr für Ihre Unterkunft, wenn Sie dadurch ein spezielles Erlebnis erhalten (hauseigener Pool oder ähnliches). Frisch verliebte suchen vor allem Zweisamkeit. Mit einer gemütlichen und mit romantischen Details eingerichteten Wohnung können Sie sicher Punkten. Aktuelle Informationen zu verschiedenen Erlebnissen in der Region sind von Vorteil. Vor allem spezielle kulinarische Erlebnisse werden bei jungen Leuten immer beliebter.

50 Plus

50 Plus Gäste bevorzugen wenige Stufen und bequeme Möbel in gepflegtem Zustand. Gute Matratzen werden sehr geschätzt, wie auch eine ruhige Lage der Wohnung. Zudem begrüßen gestandene Gäste barrierefreie Installationen, wie bodentiefe Duschbecken, schwellenlose Böden und eine einfache Bedienung der Geräte in der Wohnung. Übersichtliche Bedienungsanleitungen in entsprechenden Sprachen für alle Geräte sind eine grosse Hilfe. Die aktuelle Tageszeitung in der Wohnung, ist ein Mehrwert der jeder Gast zu schätzen weiss.

Familien mit Kindern

Für Familien mit Kindern ist es wichtig, dass Sie kindergerecht einrichten. Ein Kinderstuhl für den Esstisch (gibt es z.B. bei IKEA schon ab CHF 15.00), 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. Es lohnt sich, zusätzlich zur Grundausstattung, Geschirrspüler, Waschmaschine und Trockner anzubieten. Zusatzgeschirr wird von jeder Familie begrüsst, Ihnen sind sicher auch schon mal Teller runtergefallen – **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.

Aktivgast

Biker begrüßen eine Reinigungsmöglichkeit für Ihr Fahrrad sowie einen Raum um die Räder über Nacht einschliessen 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 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.

Ausstattung der Ferienwohnung

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 Gäste gerne wiederkommen. Die Ausstattung muss sehr sauber und gepflegt sein.

Schöne Möbel allein genügen 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 auf ein leicht zu bedienendes Heizsystem, bzw. stellen Sie eine Kurzanleitung zur Verfügung. Kontrollieren Sie auch, dass die Wohnung bei der Anreise bereits eine angenehme Temperatur bietet und gut gelüftet ist.

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 keine konkreten Vorstellungen, wählen Sie eine zeitlose, bequeme Ausstattung. Bei fest installierten Möbeln ist dies wichtig, da diese voraussichtlich länger in der Ferienwohnung bleiben. Qualitativ hochwertige Möbel können länger benutzt werden und ersparen Ihnen kostspielige Reparaturen. Schenken Sie 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 eine möglichst klare Linie in der Einrichtung erkennbar sein. Verzichten Sie auf Schnickschnack, Staubfänger, persönliche Gegenstände und Fotos etc. Entscheiden Sie, ob Sie eine moderne, urchige oder elegante Ausstattung anbieten möchten.

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!)

Die Bettwäsche muss eine sehr gute Qualität aufweisen. Ihre Gäste bezahlen im Regelfall auch die Bettwäsche, also achten Sie auf gepflegte, flecken- und lochfreie Ausstattung, welche regelmässig erneuert werden muss. Legen Sie zusätzliche Kissen und Decken bereit. Geschätzt wird ebenfalls eine Leselampe.

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

Wohnbereich und Medien

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

Ihre Gäste sollen 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 ein Plus. Vergessen Sie nicht die Bedienungsanleitung 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 vor Ort erhalten Sie vor jeder Saison aktuelles Prospektmaterial mit Informationen zu Aktivitäten und der Umgebung. Ihre Gäste werden sich nicht nur an die Grundausstattung erinnern, sondern an die kleinen Zusatzangebote, die Sie Ihnen bieten.

Küche

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

Geräte wie Raclette-Ofen, Wasserkocher, Kaffeemaschine etc. müssen regelmässig auf Funktionsfähigkeit geprüft werden. Bei Wasserkochern, Kaffeemaschinen etc. sollte eine regelmässige Entkalkung durchgeführt werden.

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

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

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. Einige Vermieter besorgen sich einheitliche Sets in verschiedenen Farben und notieren sich bei jedem Gast, welche Farbe er bekommen hat. Im nächsten Urlaub kriegt er eine andere Farbe und hat somit das Gefühl, neue Badewäsche zu erhalten.

Ein Seifenspende mit Flüssigseife oder eine kleine Seife, ein Föhn, eine Einwegzahnbürste sowie angenehmes Licht sind ein Plus.

Achten Sie besonders auf die Sauberkeit der Fugen und entfernen Sie Schimmel umgehend. Schimmelpilze stellen insbesondere für Kleinkinder ein gesundheitliches Risiko dar.

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

Für eine 3 Sternewohnung gilt: Ausstattung von guter Qualität in gepflegtem Zustand. Duscharmöglichkeit (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.

Aussenanlage, Garten und Terrasse

Ein eigener, gepflegter 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. Sofern möglich können Sie eine Grillmöglichkeit bereitstellen oder auch für Kinder im Gartenbereich Spielutensilien zur Verfügung stellen.

Zusatz Tipp:

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 geben.

Internetauftritt

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.

Wichtige Punkte für einen guten Internetauftritt sind folgende:

Adresse

Der Hausname wird einheitlich gestaltet. Dies sieht folgendermassen aus:

Ferienwohnung/Haus, Nachname Vermieter oder Hausname, Ort

Bsp.: Chesa Sommerau oder Ferienwohnung Darlux

Angestrebtes Ziel:

Der **Gast**....

-sieht auf den ersten Blick, wer seine Ansprechperson ist
-hat Zugriff auf die Telefonnummer sowie E-Mail Adresse dieser Person
-kennt die korrekte Adresse vom Ferienhaus und kann diese im NAVI benutzen

Mögliche Fragestellung für den **Vermieter**:

- Sind meine Kontaktdaten aktuell, damit jederzeit eine Kontaktaufnahme durch den Gast gewährleistet ist?
- Hat der Gast die Möglichkeit zur telefonischen und elektronischen Auskunft?
- Bin ich unter der angegebenen Telefonnummer und E-Mail-Adresse innerhalb von 24 Stunden erreichbar und kann ich meinen Gast bei Abwesenheit* informieren?
- Ermöglichte ich durch die Angabe der korrekten Adresse eine reibungslose Anreise für den Gast?

*Auch ein Ferienwohnungseigentümer hat Anrecht auf Urlaub. Allerdings können in dieser Zeit Buchungen und/oder Direkt-Buchungsanfragen eingehen. Daher empfehlen wir:

- 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 Nachfragen eine Mobilfunknummer 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.

Hausbeschreibung

Angestrebtes Ziel:

Der **Gast**....

-weiss welche Infrastruktur etc. in nächster Umgebung liegt
-weiss ob sich beim Haus eine Parkmöglichkeit befindet und wie diese erreicht wird
-weiss welche zusätzlichen Aussenanlagen zum Haus gehören (Garten, Pool etc.)
-weiss wie das Haus aufgeteilt ist und in welchem Stockwerk die Wohnung liegt
-weiss wie die Wohnung erreicht wird (Lift, Treppenhaus etc.)
-weiss, welche Zusatzräume das Haus bereithält (Skiraum, Keller, Hallenbad etc.)
-weiss ob Haustiere erlaubt sind
-weiss ob das Rauchen in der Wohnung erlaubt ist
-weiss ob das Haus Rollstuhlgängig ist

Mögliche Beschreibung:

Die 6-Zimmer Ferienwohnung (120m²) ist in einem Mehrfamilienhaus mit insgesamt 3 Wohnungen.

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

Wohnungsbeschreibung

Angestrebtes Ziel:

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: Ein Badezimmer verfügt über eine Badewanne und ein WC/Lavabo, das andere Badezimmer verfügt über ein WC/Lavabo und eine Waschmaschine mit Wäschetrockner.

Wohnzimmer:

Ein offener Wohnraum mit Küchen-/Essbereich. Im Wohnzimmer befindet sich ein offener Kamin (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 ist komplett ausgestattet und verfügt über einen Glaskeramik-Kochherd, Backofen, grosser Kühlschrank mit Geschirrspülmaschine, Nespresso-Kaffeemaschine (Kapseln werden nicht zur Verfügung gestellt), einem Raclette-Ofen sowie Fondue-Caqueolon.

Andere Räume:

Spielzimmer mit Billardtisch, Flipperkasten und diversen Gesellschaftsspielen.

Inneneinrichtung:

Die Wohnung ist zeitgemäss eingerichtet und wurde im Jahre 2012 komplett modernisiert. Die Wohnung ist mit einem Walnussholzboden ausgestattet, alle Türen sind aus sichtbaren Massivholz, grosse Panoramafenster.

Unterhaltung:

WLAN in der ganzen Wohnung (kostenlos), gesamt zwei Samsung Flatscreen-TVs mit Kabelanschluss und über 40 nationale beziehungsweise internationale Sendern, DVD-Player und Stereoanlage.

Anreisebedingungen (betrifft nur direkt buchbare Wohnungen)

Angestrebtes Ziel:

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

Mögliche Fragestellung für den **Vermieter**:

- Weiss der Gast wo er den Schlüssel beziehen kann oder wen er dafür kontaktieren muss?
- Weiss der Gast, um welche Zeit er die Wohnung beziehen kann und wann er diese wieder räumen muss?
- Weiss der Gast, wo er sich bezüglich der Wegbeschreibung melden muss?

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

Wegbeschreibung:

Bitte nehmen Sie für diesen Service Kontakt mit dem Vermieter auf oder melden Sie sich unter Tel.....

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

Wir freuen uns auf Ihre Bewertung auf www.tripadvisor.ch!

Aussenbilder

Angestrebtes Ziel:

Der **Gast**....

-kann sich ein genaueres Bild vom Haus und der Umgebung machen
-wird durch ansprechende und schöne Bilder auf das Haus aufmerksam gemacht
-erkennt seine Vorteile bei der Wahl des Hauses
-erkennt die Bemühungen vom Vermieter für das Haus zu werben
-erkennt eine gewisse Qualität

Grundregeln:

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

Mind. 6 Aussenbilder:

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

Bitte beachten Sie:

- Keine Grundrisse
- Keine Baustellen auf den Bildern
- Kein schlechtes Wetter
- Keine Bilder mit Datumsangabe oder Adressen etc.
- Keine unscharfen Bilder
- Keine gescannten Bilder
- Keine veraltete Qualität
- Keine abfotografierten Bilder

Beispiele:



Innenbilder

Angestrebtes Ziel:

Der **Gast**....

-kann sich ein genaueres Bild von der Wohnung machen
-wird durch ansprechende und schöne Bilder auf die Wohnung aufmerksam gemacht
-erkennt seine Vorteile bei der Wahl der Wohnung
-erkennt die speziellen Einrichtungsgegenstände
-erkennt eine gewisse Qualität
-erkennt die Bemühungen vom Vermieter, die Wohnung einladend einzurichten

Grundregeln:

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

Mind. von jedem Zimmer 1 Bild:

- Jeder Raum (auch Badezimmer)
- Speziell hervorzuhebende Einrichtungen

Tipp für wärme der Bilder:

- Alle Lichter an
- Kerzen und Blumen
- Rollläden, Fensterläden und Vorhänge öffnen
- Betten bezogen

Bitte beachten Sie:

- Nicht am Abend fotografieren oder wenn es draussen bereits eindunkelt
- Keine vollgestellten Räume (Koffer, Toilettenartikel etc.)
- Keine verdunkelten Räume
- Keine Betten ohne Bezug
- Keine unscharfen Bilder
- Keine gescannten Bilder
- Keine veraltete Qualität

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 hochwertige Bilder für die Vermittlung der Wohnung sind.

Beispiele:



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 Vermietung.

Eigenbelegungen sollten immer rechtzeitig angegeben werden, damit keine Gäste verärgert werden, wenn die Ferienwohnung Ihrer Wahl dann doch besetzt ist. Vor allem direkt buchbare Wohnungen sind verpflichtet Ihre Angaben aktuell zu halten um Doppelbuchungen und Stornierungen zu vermeiden. Bei Unklarheiten unterstützen wir Sie gerne.

Tipps zur Preisgestaltung:

Das Preis/Leistungsverhältnis muss für den Gast stimmen, zusätzliche Angebote bieten eine Mehrleistung. Vergleichen Sie sich mit den Preisen Ihrer direkten Konkurrenz sowie anderen Alpendestinationen wie z.B. Flims Laax Falera, Disentis Sedrun, Arosa etc. Sie brauchen nicht günstiger zu sein, wenn Sie mehr bieten können. Wichtig ist, dass Sie Ihre Besonderheiten auch dem potenziellen Gast gegenüber erkennbar machen.

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.

Direkte Buchbarkeit oder auf Anfrage

Haben Sie sich bereits über die Direktbuchbarkeit der Wohnung informiert? Käme eine Direktbuchbarkeit evtl. auch für Ihre Wohnung in Frage? Gerne informieren wir Sie über die Möglichkeiten.

Reinigungskräfte

Eine Liste von potentiellen Reinigungskräften ist auf unserer Homepage ersichtlich. Gerne können wir Ihnen diese auch per E-Mail zukommen lassen. Bitte beachten Sie, dass wir lediglich Kontaktdaten weiterleiten, welche an uns herangetragen worden sind und daher keine personellen Empfehlungen aussprechen können.

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 Ferienwohnungs- und Gästezimmer gilt je ein spezifisches Klassifikationssystem mit fünf Kategorien. Pro Kategorie müssen Musskriterien, eine vorgegebene Punktezahl und die allgemeinen Mindestanforderungen erfüllt sein.

Vorteile für den Gast

- Offizielle Schweizer Klassifikation für Ferienwohnungen und Gästezimmer
- Vergleichbarkeit von Infrastruktur und Dienstleistung
- Sterne garantieren eine Mindestqualität, die mittels Stichprobenkontrollen überprüft wird

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. Ferienwohnungen, die nicht klassiert sind oder keinen Anschluss an ein Reservationssystem haben, werden nicht gelistet.
- Qualitätssicherung und Vergleichbarkeit von Ferienwohnungen und Gästezimmern

Attraktive Kombination

Für Ferienwohnungen und Gästezimmer bietet der Schweizer Tourismus-Verband auch eine attraktive Doppelzertifizierung mit dem Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus an.

Der Gästekontakt

Wie schaffe ich einen Mehrwert für den Gast?

Vor der Ankunft

Viele Eigentümer welche Ihre Wohnung über unser Reservationssystem vermieten, wohnen nicht in der Region. Wir versuchen unser bestes, den Gast bestmöglich über Ihre Wohnung zu informieren, dennoch würde es den Gast sicherlich freuen, wenn er auch von Ihnen „persönlich“ willkommen geheissen wird. Dies kann ein **kurzer Brief sein oder eine E-Mail welche Sie direkt dem Gast zukommen lassen können bevor er anreist.**

Tag der Ankunft

Vorweggesagt: 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 ggfs. 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 diese in den Kühlschrank. Alternativ können Sie z.B. einen Zopf für das erste Frühstück backen, ein kleines Glas selbstgemachte Konfitüre, selbstgemachter Sirup, eine Flasche Wein, eine Nusstorte, Birnenbrot, Blumen, Kekse, Pralinen oder ein kleines Kindergeschenk offerieren. Selbst eine kurze personalisierte Nachricht in Form einer Karte kann Eindruck machen! Begrüssen Sie oder ihr Schlüsselhalter Ihre 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.

Abschied

Überreichen Sie ein kleines Präsent zum Abschied, welches man mit nach Hause nehmen kann: Einen Magnet für die Pinnwand, einen Bilderrahmen, für die Kinder ein kleines Stofftier oder 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.

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. Vielleicht haben Sie in neue Badwäsche oder in ein neues Sofa investiert oder vielleicht hat ein neues Restaurant in der Nähe eröffnet. Wichtig ist, dass die Grüsse von Jahr zu Jahr aktualisiert werden.

Gästereklamationen

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 3) 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 und 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, in dem Sie umgehend versuchen, gemeinsam mit dem Gast eine Lösung zu finden und Sie sollten auch nachfragen, ob diese Lösung für den Gast in Ordnung ist. Wir stehen Ihnen gerne als Vermittler und unabhängige Stelle mit Rat gerne zur Seite.

Was Sie tun können:

- **Halten Sie Ihre Angaben aktuell:** Dies betrifft den Freitext und die Fotos. Sollten Sie grössere Veränderungen am Objekt vorgenommen haben, müssen Sie Ihre Fotos aktualisieren. Wichtig ist auch, allfällige Probleme (wie zum Beispiel eine Baustelle in der Nähe), klar zu kommunizieren.
- **Sorgen Sie für eine professionelle Reinigung des Domizils.** Mangelnde Sauberkeit ist einer der häufigsten Gründe für eine Beschwerde. Um dies zu vermeiden, kontrollieren Sie das Ferienhaus oder die Ferienwohnung vor der Übergabe wenn möglich selbst.
- **Organisieren Sie eine Kontaktperson vor Ort.** Stellen Sie sicher, dass Ihre Gäste eine Kontaktperson haben, bei welcher sie Beanstandungen oder Fragen anbringen können. Betonen Sie auch, dass die Gäste sich gerne bei Problemen umgehend melden sollen, dies ermöglicht Ihnen oder Ihrer Kontaktperson vor Ort die Situation zu prüfen.

Sollten Sie trotz den vorbeugenden Massnahmen eine Beschwerde vor Ort 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.

Erfolgt das negative Feedback nach der Abreise und in Form einer negativen Kundenbewertung auf Vertriebskanälen, nehmen Sie die Möglichkeit wahr diese zu kommentieren. Am besten nehmen Sie die Beschwerde zur Kenntnis und nennen Sie Verbesserungen, die Sie diesbezüglich geplant haben.

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



Bergün Filisur Tourismus

Dienstleistungszentrum Plazi 2A
CH-7482 Bergün / Bravuogn
Schweiz
Tel. +41 (0)81 407 11 52
info@berguen-filisur.ch
www.berguen-filisur.ch