



i-Marke-Prüfbericht:	Grundprüfung mit 40 Kriterien
Datum:	21.10.2011
Kundennummer:	39464
Tourist-Info:	Heimat- und Verkehrsverein Werdum e.V.
Prüfer:	marta - Marketing und Tourismusagentur



Grundprüfung mit 40 Kriterien:

Nr	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
1	Eine Außenbeleuchtung ist vorhanden und reicht aus. Bemerkung: <i>Parkplatz ist beleuchtet und direkt vor dem Haus ist eine Beleuchtung unter dem Dachüberstand angebracht.</i>	3 Punkte				
2	Der Außenbereich vor der Touristinformation ist sauber und gepflegt. Mülleimer werden regelmäßig geleert, es liegt kein Schmutz, Müll oder Unrat vor der Touristinformation oder in unmittelbarer Umgebung. Bemerkung: <i>Eine gepflegte Außenanlage.</i>	3 Punkte				
3	Schaufenster, Auslagen und Aushänge (im Umkreis der Touristinformation) sind ansprechend dekoriert und aktuell (Veranstaltungen nicht älter als eine Woche). Bemerkung: <i>Die Aushänge sind ok. Die Schaukästen sind allerdings optisch nicht mehr ansprechend. Die Scheiben sind witterungsbedingt z. T. blind, der Schaukasten an der Straße hat Grünspan/Moos an den Kanten. Die Befestigung für die Aushänge in den Kästen ist teilweise auch nicht mehr schön.</i>			1 Punkt		
4	Die Touristinformation ist von außen leicht erkennbar, einladend und sichtbar gekennzeichnet (Be- und Ausschilderung reicht aus). Bemerkung: <i>Deutliche Kennzeichnung, einfach zu finden.</i>	3 Punkte				
5	Es gibt Fahrradständer für Radreisende. Bemerkung: <i>Drei Radständer am Gebäude angebracht.</i>	3 Punkte				
6	Öffnungszeiten - Ruhetage sind von außen deutlich lesbar. Bemerkung: <i>Die Öffnungszeiten sind sogar an mehreren Stellen angebracht: in den Schaukästen und an den Eingangstüren.</i>	3 Punkte				

Nr	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
7	Der Gast wird höflich und herzlich begrüßt. Bemerkung: <i>Sehr freundliche Begrüßung.</i>	3 Punkte				
8	Das Erscheinungsbild aller Mitarbeiter ist sauber und gepflegt. Bemerkung: <i>Alles bestens.</i>	3 Punkte				
9	Der Gast wird nach konkreten Wünschen gefragt; es wird auf spezielle Wünsche eingegangen. Bemerkung: <i>Das Beratungsgespräch war sehr gut. So wurde z. B. auf die allgemeine Frage, was man jetzt in dieser Jahreszeit hier machen kann zunächst mal nachgefragt, welche Interessen ich denn hätte, z. B. Museen und Ausstellungen, Ausflüge, Wanderungen, etc. Die Mitarbeiterin (Frau Saalberg) kannte das touristische Angebot in der Region sehr gut (sogar bis 35 km Entfernung) und konnte gute Tipps geben. Sie machte Vorschläge und zeigte sogar Alternativen auf.</i>	3 Punkte				
10	Der Ort und die Region sowie das eigene (touristische) Angebot werden aktiv angeboten und verkauft. Bemerkung: <i>S. Punkt 9</i>		2 Punkte			
11	Das persönliche Gespräch mit dem Gast wird nicht unterbrochen (Kollegin, Telefon).	3 Punkte				
12	Es ist mindestens eine Person präsent, die auf Englisch Auskünfte geben kann.	3 Punkte				
13	Der Mitarbeiter bedankt sich für den Besuch und verabschiedet sich höflich. Bemerkung: <i>Kein Bedanken für den Besuch, aber eine natürlich freundliche Verabschiedung.</i>		2 Punkte			
14	Eine kostenlose kleine Aufmerksamkeit für Kinder (Give-Aways) ist vorhanden. Bemerkung: <i>Auf dem Tresen steht eine Box mit kleinen Aufmerksamkeiten für die Kinder (z. B. Luftballons).</i>	3 Punkte				
15	Aktuelle (nicht älter als 1 Woche) Meldungen, Angebote und Veranstaltungen sind übersichtlich angeschlagen. Bemerkung: <i>Die Informationen sind im Schaukasten und Schaufenster ausgehängt und liegen auf dem Tresen aus. Zudem gibt es einen Veranstaltungskalender zusammen mit Neuharlingersiel, den die Gäste kostenlos mitnehmen dürfen.</i>	3 Punkte				
16	Der Eingangsbereich und der Counter sind sauber und einladend (Willkommensschild, Blumen, freundlich). Bemerkung: <i>Grünpflanze, Namensschilder, Prospekthalter und Karten zum Verkauf werden auf dem Counter präsentiert.</i>		2 Punkte			

Nr	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
17	<p>Die Broschürenauslagen sind ansprechend, aktuell und aufgefüllt. Bemerkung: Unter dem Broschüren-Ständer im Eingangsbereich zwischen den beiden Glas-Schiebetüren standen Pappkartons mit Ersatzbroschüren. Das ist optisch nicht so gut gelungen. Empfehlung: Die Auslage auf die Ständer begrenzen. Bei dem großen touristischen Angebot der Region können nicht immer alle Broschüren gleichzeitig ausgelegt werden. Dafür ist ein Rotationssystem eine gute Lösung. Im z. B. täglichen Wechsel werden die Broschüren ausgelegt, so dass die Auslage gerecht verteilt ist und den Gastbedürfnissen gerecht wird. Wichtig ist dabei auch, darauf zu achten, dass keine Broschüren übereinander liegen. Ist das Angebot an Broschüren zu groß, dann nur dem Platz entsprechend auslegen und das oben vorgeschlagenen Rotationssystem anwenden.</p>		2 Punkte			
18	<p>Die eigenen Kataloge und Materialien sind überwiegend einheitlich gestaltet. Bemerkung: Ein CD gibt es nicht, aber eine Wiedererkennung ist gegeben. Die Schriftart ist gleich in den Printprodukten. Das Gastgeberverzeichnis unterscheidet sich aber grafisch von den kleineren Printprodukten (Lüttje Käpt'n und GesundAthletik), die grafisch an das CD von Neuharlingersiel angeglichen zu sein scheinen.</p>		2 Punkte			
19	<p>Die Raum- und Counterbeleuchtung ist hell und angenehm.</p>	3 Punkte				
20	<p>Die Einrichtung, Möbilierung und Ausstattung ist einheitlich, stil- u. geschmackvoll, einladend und zweckmäßig. Bemerkung: Der Stil ist nicht einheitlich, es sind verschiedene Möbelstile kombiniert, was aber durch die nette Dekoration an Regalen und Wänden dem Gast eventuell gar nicht sofort auffällt. Da die Zusammenstellung zwar nicht ideal, aber auch nicht störend wirkt, wird hier mit trifft zu bewertet.</p>		2 Punkte			
21	<p>Die Touristinformation ist übersichtlich gestaltet.</p>	3 Punkte				
22	<p>Es gibt eine Möglichkeit, sich in Ruhe über den Ort zu informieren (Sitz- und Beratungsecke). Bemerkung: Ein großer Tisch, der z. T. auch für Auslagen genutzt wird und zwei Stühle. Ganz toll: für die Kinder gibt es einen großen Kinderspieltisch und diverse Spielzeuge wie z. B. eine große Kiste mit Bauklötzen.</p>	3 Punkte				

Nr	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
23	<p>Es werden Souvenir-, Postkarten-, Merchandisingartikel verkauft. Verleih / Verkauf von Spiel- & Freizeitartikeln / Freizeit- & Sportausrüstung / Regenschirm & Schlechtwetterkleidung.</p> <p>Bemerkung: <i>Es werden reichlich Merchandising-Artikel verkauft. Mit dem Haustierpark, den jährlich ca. 180.000 Besucher aufsuchen, hat Werdum eine tolle Basis für Merchandising-Artikel. Es werden viele Stofftiere passend zum Haustierpark, Kleidung mit Werdum-Logo, regionale Artikel, Postkarten, Flaschenpost etc. verkauft.</i></p>	3 Punkte				
24	<p>Ausreichend Handtücher / Toilettenpapier und Seife sind vorhanden.</p> <p>Bemerkung: <i>Es gibt ein Händehandtuch, Papiertücher sind nicht vorhanden.</i></p>		2 Punkte			
25	<p>Hinweis auf das nächste Behinderten-WC (wenn keins vorhanden).</p> <p>Bemerkung: <i>Der Hinweis ist an mehreren Stellen angebracht.</i></p>	3 Punkte				
26	<p>Kostenlose Nutzung der Sanitäranlagen.</p> <p>Bemerkung: <i>Auch die Toiletten am Dorfplatz und im nahe gelegenen Haus des Gastes sind kostenlos.</i></p>	3 Punkte				
27	<p>Toiletten sind ausgeschildert, beschildert und einfach zu finden.</p> <p>Bemerkung: <i>Da die Toiletten im Gebäude nur auf Nachfrage zur Verfügung stehen (gehören zur Volksbank), sind diese nicht ausgeschildert, wohl aber beschildert.</i></p>					1.5 Punkte
28	<p>Toiletten sind sauber, in gutem Zustand, benutzerfreundlich und werden regelmäßig gereinigt.</p> <p>Bemerkung: <i>Die Toiletten waren relativ sauber. Die Ausstattung scheint aus den 70er Jahren zu sein. Die WC-Brillen sind dementsprechend abgenutzt und überhaupt nicht mehr schön. Ebenso die Wasserzuleitungen zu den Spülkästen. Die Verantwortung für die WCs liegt allerdings bei der Volksbank und nicht bei der TI. Trotzdem sind sie kein Aushängeschild, wenn Gäste diese benutzen.</i></p> <p><i>Empfehlung: Vielleicht kann ein Gespräch mit der Volksbank dazu führen, dass die Toiletten eine Renovierung erfahren (z. B. alte Sitze austauschen, Zuleitungen zu den Spülkästen fixieren und mit Polierpaste reinigen).</i></p>		2 Punkte			
29	<p>Die Touristinformation ist zuständig für Zimmervermittlung, Empfehlung, Reservierung & Buchung von Unterkünften.</p> <p>Bemerkung: <i>Die TI vermittelt keine Unterkünfte.</i></p>				0 Punkte	
30	<p>Ergänzende gasterorientierte Leistungen z.B.: Post, Theaterkarten, etc.</p> <p>Bemerkung: <i>Es werden Theaterkarten, Busreisen, Schifffahrten, etc. verkauft.</i></p>	3 Punkte				

Nr	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
31	Es gibt ein Gastgeberverzeichnis mit Imageteil oder eine extra Imagebroschüre. Bemerkung: <i>Das Gastgeberverzeichnis enthält einen kleinen Imageteil.</i>	3 Punkte				
32	Es liegt eine kostenlose Gästezeitung / Veranstaltungskalender aus. Bemerkung: <i>Es liegt ein Veranstaltungskalender aus, es gibt ein Veranstaltungsheft gemeinsam mit Neuharlingersiel und es gibt eine kleine Gästezeitung, in der auch Veranstaltungen genannt werden.</i>	3 Punkte				
33	Es werden Pauschalleistungen und/oder Bausteinpakete von der Touristinformation organisiert und/oder vermittelt. Bemerkung: <i>Pauschalangebote werden vermittelt, nicht selbst aufgelegt.</i>		2 Punkte			
34	Auskunft zu Freizeit- und Kultureinrichtungen mit Öffnungszeiten und Preisen ist gegeben. Bemerkung: <i>Die Mitarbeiterin weiß bestens Bescheid. Preise können erfragt werden.</i>	3 Punkte				
35	Informationen zu Freizeitaktivitäten am Ort und in der Region. Bemerkung: <i>Top.</i>	3 Punkte				
36	Auskunft zur Infrastruktur im Ort (Bäcker, Supermarkt, Apotheke, Behörden, Kfz-Werkstatt) und örtliche Regularien (Öffnungszeiten, Feiertage, Gottesdienste, etc.).	3 Punkte				
37	Kartenmaterial und Reiseführer für Touristen, Radfahrer, Wanderer, etc. werden zum Verkauf angeboten.	3 Punkte				
38	Vermittlung von Führungen für den Gast (Provision zulässig).	3 Punkte				
39	Regionale / lokale Tourist-Cards / ÖPNV-Angebote für Touristen, Kurkarte. Bemerkung: <i>Nordsee-Service-Card</i>	3 Punkte				
40	Die direkte oder indirekte Mitgliedschaft in einem regionalen oder (Landes-) Tourismusverband ist gegeben. Bemerkung: <i>Mitgliedschaft im Tourismusverband Niedersachsen.</i>	3 Punkte				

Ergebnis:

Ihr Ergebnis:	87% = sehr gut
Landesdurchschnitt:	84 % (Niedersachsen)
Bundesdurchschnitt:	81 %

Ihr Ergebnis:

Sie haben 104.5 Punkte erreicht und damit die Mindestpunktzahl von 80 Punkten (67% der Gesamtpunkte) erfüllt.

Nachfolgend werden der allgemeine Eindruck, den die Touristinformation vermittelt sowie Empfehlungen zur Optimierung beschrieben. Die Anmerkungen sind nicht als Kritik, sondern als Hilfestellung zur Verbesserung der eigenen Leistungen zu verstehen. Mit diesen Empfehlungen sollen der Touristinformation wertvolle Hinweise gegeben werden, wie Qualität und Service noch verbessert werden können.

Bemerkung/Empfehlungen:

Eventuelle Empfehlungen stehen unter den jeweiligen Punkten oben. Diese sind nicht als Kritik, sondern als wertvolle Hilfestellung für die TI zu verstehen, um die Servicequalität noch weiter zu verbessern.

Darüber hinausgehende Empfehlungen sind nicht notwendig.

Besonders positiv aufgefallen ist die Kinderspielecke mit großem Spieltisch und Kiste mit Bausteinen. Die Eltern geben sogar für eine Zeit die Kinder in der TI ab, weil sie dort spielen können, während die Eltern im Nebenraum den Internetzugang nutzen.