

Kriterien Angebotsgruppe „Naturpark-PartnerInnen Steiermark“

Vorlage für Beratungsgespräch & Qualitätssicherung (Stand: Jänner 2015)

Name des
Betriebes

Straße,
PLZ, Ort

Telefon

E-Mail

www

Art des Betriebes (Bitte ankreuzen):

- Gasthof
 Hotel
 Urlaub am Bauernhof
 Privatzimmer
 Sonstiger Partner

Zeitpunkt des Beratungsgesprächs:

Durchgeführt von:

Überblick Kriterien

	erfüllt	Kommentar
1. Allgemeine Voraussetzungen	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Ausstattung des Betriebes	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Essen & Trinken	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Dienstleistungen	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Kommunikation	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Meine Stärken als Naturpark-PartnerIn ...

1. Allgemeine Voraussetzungen – Identifikation mit dem Naturpark

Zu erledigen

Die Philosophie und die Themen des Naturparks (4-Säulen-Modell, Gesundheit, Erhaltung der Biodiversität, Wohlfühlen, Genuss, Echtes/Unverfälschtes, Gemeinschaftserlebnisse ...) sind für die Gäste (schriftlich und mündlich) authentisch erlebbar – **Gäste spüren und erleben die Wertschätzung der Ziele und Projekte des Naturparks!**

Muss



Die Betriebe haben das Projekt **Naturvermittlung für Naturpark-PartnerInnen** durchlaufen und den Ideenkatalog in die betriebliche Strategie so integriert, dass Naturvermittlung für den Gast Jahr für Jahr spürbarer wird. Auf der Homepage findet sich eine Kurzbeschreibung des Projektes einschließlich einer Darstellung der naturräumlichen Besonderheiten. Pro Jahr werden mind. **zwei Projekte aus dem Ideenkatalog umgesetzt:**

Muss



2015: Projekt 1:

Projekt 2:

2016: Projekt 3:

Projekt 4:

2017: Projekt 5:

Projekt 6:

Die Naturvermittlungs-Programme des Naturparks sind aufgrund persönlicher Teilnahme bekannt und in das Marketing des Betriebes integriert: Programme liegen auf, sind auf der Homepage verlinkt, werden aktiv in persönlichen Gästegesprächen präsentiert ...

Muss



Idealerweise besteht mit **Naturpark-FührerInnen eine enge Kooperation**, Führungen des Naturparks werden auch rund um den eigenen Betrieb angeboten.

Soll



Beratungsgespräche mit externen ExpertInnen (aus dem ExpertInnen-Pool von NATURPARKE STEIERMARK) finden gemeinsam mit dem Naturpark-Management mindestens alle 3 Jahre statt. Sie dienen der Überprüfung der Kriterien und der Hilfestellung (z.B. Marketing, betriebliche Profilierung ...). Die Ergebnisse entscheiden über den Verbleib des Betriebes in der Angebotsgruppe „Naturpark-PartnerInnen Steiermark“.

Muss



Naturpark-PartnerInnen geben ihre Erfahrungen mit Gästen an die MitarbeiterInnen des Naturparks weiter, damit diese Informationen in die Naturpark-Strategie einfließen können. Eine wesentliche Basis dafür stellen Aufzeichnungen im „**Gästezufriedenheitsbuch**“ dar.

Muss



Weiterbildung/Entwicklung der Gruppe: Pro Jahr müssen von mindestens einem kompetenten Repräsentanten bzw. einer kompetenten Repräsentantin des Betriebes mindestens eine Gruppenveranstaltung von NATURPARKE STEIERMARK (Jahresgespräch, Naturpark-PartnerInnenstag Steiermark) sowie die Hälfte der Naturpark-PartnerInnen-Treffen im Naturpark inkl. einer Naturvermittlungsveranstaltung besucht werden.

Muss



GastgeberInnen und MitarbeiterInnen kennen aufgrund persönlicher Erfahrung die Naturpark-Juwel und alle Naturpark-Ausflugsziele, die in den Angeboten des Naturparks angeführt sind.

Muss



Kategorisierter Betrieb (mind. 3 Sterne, 3 Blumen oder 3 Kristalle) – das heißt, alle grundsätzlichen Standards für einen Qualitätsbetrieb (Sauberkeit, Außenwirkung, Ambiente, Beschilderung, Parkplätze ...) sind erfüllt.

Muss



Regionales Brauchtum (z. B. Kirchenfeste, Märkte, Maibaum, Sauschädltanz, Eierfärben ...) ist im Betrieb spürbar und wird in die betrieblichen Angebote eingebunden.

Muss



Lage des Betriebes: Der Naturpark-Partner-Betrieb muss innerhalb der Grenzen einer Naturpark-Gemeinde liegen.

Muss



2. Ausstattung des Betriebes

Eingangsbereich: Die Identifikation mit dem Naturpark und der Naturvermittlung ist spürbar und zeigt sich z. B. durch saisonale, natürliche Dekoration, Naturpark-Broschüren, Naturparke-Steiermark-Karte etc.

Muss



Die Gästezimmer und Aufenthaltsräumlichkeiten zeigen **starken regionalen Bezug** (Dekoration, Pflanzen, Fotos, Materialien ...).

Muss



Es gibt ein besonderes **Ruheangebot** in der Natur, z. B. Bankerl am Bach, Hängematte unter großem Baum, Liegestuhl, Hängesessel ...

Muss

Naturpark-Hausbibliothek: mind. 10 aktuelle Bücher und div. Zeitschriften über Naturkunde, Naturvermittlung, Biodiversität, Naturparke, Naturschutz, Geologie, Region, Gesundheit, Ernährung, seelisches Wohlbefinden ... (Siehe auch Empfehlungen im Ideenkatalog zur Naturvermittlung.)

Muss

Kinderspielplatz mit Naturbezug, Kinderspielzimmer im Haus, Saunabereich im Haus – abgestimmt auf das Profil des Hauses

Soll

Einsatz umweltfreundlicher **Reinigungsmittel**

Soll

3. Essen & Trinken

Genussvolle, gesunde, steirische Küche: typische Gerichte aus dem Naturpark mit überwiegend steirischen Produkten von ProduzentInnen aus dem Naturpark oder aus eigener Produktion.

Ein vegetarisches/veganes Gericht: kreative Weiterentwicklung eines steirischen Produktes

Muss

Information über die Herkunft der Lebensmittel: Darstellung des Nutzens der Verwendung regionaler Produkte für die Biodiversität; z. B. „Wenn du meinen Schafkäse isst, trägst du zum Erhalt meiner artenreichen Almwiese bei.“

Muss

Frisches Quellwasser aus der Leitung – abgefüllt in schönen Flaschen/Karaffen oder Gläsern

Muss

„Naturpark-Frühstück“ mit Vollkornecke und überwiegend (Bio-) Produkten aus dem Naturpark bzw. aus der Region – vor allem Brot, Marmeladen, Honig, Butter, Eier, Speck, Säfte etc., mindestens ein regionaler Kräutertee; Sorgfältige Beschriftung mit Informationen über die Herkunft der Produkte (siehe oben). Abgepackte Produkte vermeiden! (Müll)

Muss

Teebar auch mit Kräutertees, wenn möglich aus biologischem, regionalen Anbau

Soll

Tischkultur: Zum Ambiente des Betriebes passende Ausstattung und natürliche Tischdekoration

Muss

Einige typische, steirische Getränke, wenn möglich aus dem Naturpark oder einem anderen steirischen Naturpark, z. B. Apfelsaft, Holunderblütensaft, Edelbrände, Wein etc. Wichtig: Hinweis auf der Getränkekarte!

Muss

Glasweises Angebot einiger steirischer Qualitätsweine – wenn möglich auch aus dem Naturpark Südsteiermark oder Pöllauer Tal

Soll

Hausspezifisches, saisonales Willkommensgetränk aus dem Naturpark

Soll

Verkaufsecke mit Naturpark-Produkten

Soll

4. Dienstleistungen

Laufend aktualisierte Mappe/Prospektständer/Infotische im Gästebereich mit allen wichtigen Informationen über den Naturpark und Gästeeinrichtungen in der gesamten Region: Öffnungszeiten Ausflugsziele, Fahrpläne für öffentliche Verkehrsmittel, Telefonnummer Taxi-Unternehmen etc.

Muss



GastgeberInnen/MitarbeiterInnen sind die „Drehscheibe“ für Naturvermittlungsangebote des Naturparks, sie können diese Angebote motivierend vermitteln und dafür sorgen, dass Gäste zum Ausgangspunkt kommen.

Muss



Organisation der Gästeabholung von den Stationen der öffentlichen Verkehrsmittel – entweder durch den Betrieb selbst oder jedenfalls Organisation eines Taxis

Muss



Mülltrennung ist im Betrieb nachvollziehbar – Behälter ist beschriftet und für Gäste zugänglich

Muss



Einfache **Mülltrennung auch im Gästezimmer**

Soll



Aktuelle **Informationen mit Naturpark-Karte oder Naturparke Steiermark-Karte** liegen im Zimmer zum Mitnehmen auf

Soll



5. Kommunikation

Zu erledigen

Die Profilierung als Naturpark-PartnerIn muss auf allen Kommunikationswegen dargestellt werden – der Gast spürt beim ersten Kontakt die Identifikation mit dem Naturpark:

- **Kommunikation der Naturvermittlungsangebote des Naturparks und des eigenen Hauses** an prominenter Stelle auf Homepage, in Gästeräumen und Zimmern
- Kommunikation der **gemeinsamen Angebote** von „Natur wirkt!“
- **Ich bin Naturpark-Partner, weil ...**
- **Vorstellung des Naturvermittlungs-Projektes** auf der eigenen Homepage und Verlinkung auf die Projektseite www.naturparke-steiermark.at
- Kommunikation der Aktivitäten zur **Erhaltung der Biodiversität und der Reduktion des ökologischen Fußabdrucks**, z. B. Auszeichnungen wie Green Globe und Umweltzeichen, alternative Energieversorgung wie Hack-schnitzelheizung, Konzepte zur Mobilität wie Naturpark-taxi, Baumaterialien aus der Region etc.

Muss



Die Stärkung der Marke Naturparke Steiermark und Natururlaub geschieht vor allem auch durch die Aktivitäten der Naturpark-PartnerInnen.

- **Logo des Naturparks** auf allen Drucksorten
- **Logos des Naturparks und der Naturparke Steiermark inklusive Verlinkung** an gut sichtbarer Stelle auf der Betriebshomepage
- **Betriebliche Angebote** und eine stimmige Darstellung als Naturpark-PartnerIn werden auf www.steiermark.com/naturparke gestellt und regelmäßig gewartet

Muss



E-Mail: tagesaktuelle Beantwortung mit Signatur inklusive Naturpark-Verlinkung

Muss



Fähigkeit, **Telefonate professionell** zu beantworten (zuhören, beraten, reagieren!), Schulung aller MitarbeiterInnen, die Telefonate beantworten; bei Nichtanwesenheit Weiterleitung aufs Mobiltelefon oder freundlicher Text auf Voicebox

Muss



Regelmäßige Schulung der MitarbeiterInnen hinsichtlich aktueller Angebote des Naturparks und der Region

Muss



Hinweis in den hauseigenen Werbemitteln auf die **Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln** und darauf, welche Möglichkeiten öffentliche Verkehrsmittel oder Sammeltaxis dem Gast am Urlaubsort bieten

Soll



Arbeitsabkommen

zwischen

Name des
Betriebes

Vor- und Zuname
UnternehmerIn

Straße, PLZ, Ort

Telefon

E-Mail

www

und dem

Naturpark

JA, ich bin für die nächsten 3 Jahre PartnerIn des Naturparks

das heißt von

bis

JA, ich verpflichte mich, alle Muss-Kriterien zu erfüllen.

JA, ich arbeite Schritt für Schritt an der Erfüllung der gemeinsam besprochenen Maßnahmen

und bin einverstanden, dass wir voraussichtlich

ein neuerliches Beratungsgespräch im Rahmen eines Betriebsbesuches durchführen werden.

Datum, Ort

Unterschrift Naturpark-PartnerIn

Unterschrift VertreterIn des Naturparks