



Qualitätsmanagement für nachhaltige Unterkünfte: Welche Maßnahmen sind für mich am besten geeignet?



Ihr Ansprechpartner & Expertenteam in allen Fragen rund um den Onlinevertrieb



Julia Lohwasser



Beraterin nachhaltige Vermietung und digitale Produktpräsentation

Was ist Qualitätsmanagement?

- 📍 Qualitätsmanagement = Maßnahmen zur Planung, Steuerung und Optimierung von Prozessen im Betrieb
- 📍 Ziele: Gleichbleibende Qualität anbieten, Qualität der Dienstleistung optimieren, Erwartungen der Gäste erfüllen
- 📍 Interne und externe Maßnahmen zur Qualitätskontrolle



Was halt Qualitätsmanagement mit Nachhaltigkeit zu tun?



- 📍 Verantwortungsvoller Umgang mit:
 - begrenzten Ressourcen (Umwelt)
 - Mitmenschen (Gesellschaft)
 - Mitteleinsatz (Wirtschaft)
- 📍 Nachhaltiges Reisen ist in Umfragen sehr beliebt, wenn es zur tatsächlichen Buchung kommt, werden anderen Kriterien mehr Gewichtung gegeben (Attitude-Behaviour-Gap)
- 📍 Nachhaltigkeit ist ein zusätzliches Qualitätskennzeichen für Ihren Betrieb



Kennen Sie Ihre Verbräuche?

- 📍 Ressourcenmanagement = Verbrauchsoptimierung & gute Möglichkeit um bares Geld zu sparen
- 📍 Dokumentieren Sie Ihre Verbräuche (Energieverbrauch pro Wohneinheit, Energieverbrauch gesamt – Strom, Heizung, Wasser, Abwasser, Abfall, Verbrauchsprodukte)
- 📍 Brechen Sie die Gesamtverbräuche auf kleine Einheiten (pro Gast, pro Übernachtung) herunter um langfristig besser vergleichen zu können
- 📍 Bereits nach zwei Jahren haben Sie Vergleichswerte und können Effizienzchecks durchführen und ggf. Optimierungen erkennen



Messen und wissen ist
die Grundlage für
Verbesserungen

Gehen Sie in's Detail!

📍 Analysieren Sie bewährte Strukturen:

- Sind alltägliche Abläufe optimiert?
- Wo sind dabei bereits nachhaltige Ansätze erkennbar?
- Welche Prozesse sind noch nicht klar strukturiert und können optimiert werden?
- Welche Produkte verwende ich dafür?
- Von welchen Lieferanten beziehe ich meine Waren/ Produkte?

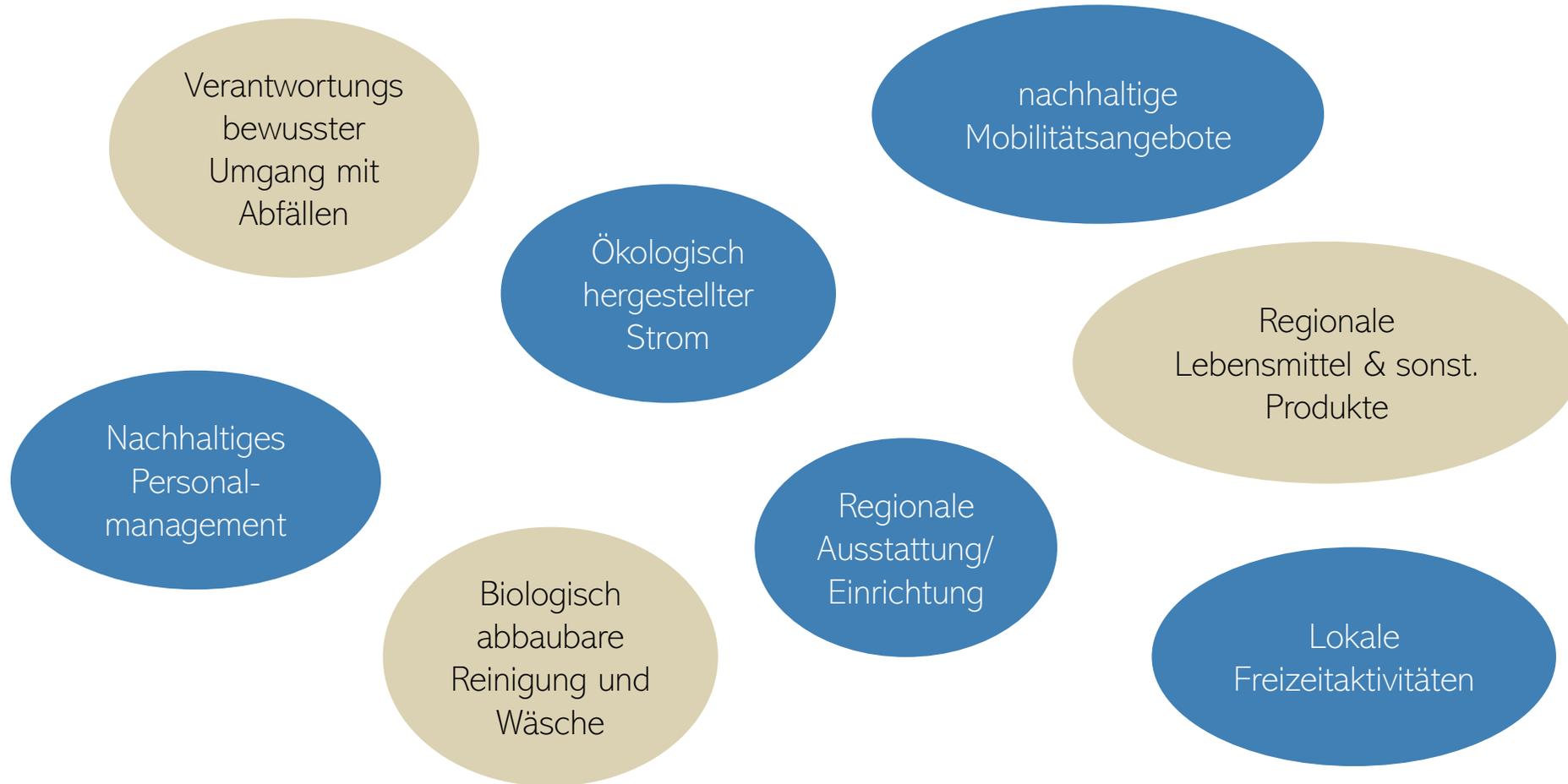
📍 Jeder Prozess verursacht Verbräuche. **Stellen Sie sich daher auch die Gegenfrage:**

- Welcher Aufwand wird verursacht (finanzielle, materielle und immaterielle)?
- Woher stammt die Ressource für diesen Aufwand?
- Gibt es nachhaltigere Alternativen? Lassen sich die Auswirkungen auf Natur und Umwelt reduzieren?

Verantwortungs-
bewusster Umgang
mit knappen
Ressourcen



Nachhaltige Merkmale die Gäste ansprechen



Labels und Zertifizierungen als Ergänzung?

📍 Vorteile einer externen Qualitätsprüfung:

- International **verständliche Symbole** für Gäste
- Einfacher von nachhaltig Reisenden gefunden zu werden
- **Wettbewerbsvorteil** bei Vielzahl von Angeboten
- **Vermittelt Bewusstsein** für soziale und ökologische Verantwortung
- Regelmäßige Prüfung durch **externes Fachpersonal** bietet Einblick von Außen und **direkte Handlungsempfehlungen**
- Möglichkeit für Betriebe um zielgerichteter und zügiger und unter Begleitung den Prozess hin zu einem optimierten Angebot erreichen
- Gäste sind bereit für nachhaltige Unterkunft bzw. **hochwertigere Qualität** mehr zu zahlen



Welche Zertifizierungen eignen sich für mich?

Viabono (national Dtl.)

- ⓘ Schlanker und digitalisierter Erhebungsbogen; ermittelt betriebsspezifische Kennzahlen mitunter auch CO2 Emissionen

Blaue Schwalbe (national Dtl.)

- ⓘ Selbsteinschätzung des Betriebs; Verbindung von Komfort und Urlaubsvergnügen mit hohen ökologischen Standards

TourCert

- ⓘ Online-Kursprogramm; Expert:innen aus verschiedenen wirtschaftlichen Feldern; Ziel: Betrieben einfachen Einstieg zu ermöglichen

EU Ecolabel

- ⓘ Kriterienbogen zur Selbstauskunft mit 37 obligatorischen Kriterien und weiteren Wahlkriterien; etablierte Referenz für umweltbewusste Verbraucher und nachhaltig Reisende

Zertifizierungen um bestimmte nachhaltige Zielgruppen besser zu erreichen:

- 📍 Wanderbares Deutschland (
- 📍 Bett + Bike (europäische Länder)

Reisen für Alle – Qualität mit Barrierefreundlichkeit

Barrierefreiheit:

- 📍 für 10% der Bevölkerung **unentbehrlich**
- 📍 Für 40% der Bevölkerung **hilfreich**
- 📍 für 100% **komfortabel**

Barrierefreiheit
geprüft



- 📍 – Deutschlandweit einheitliches Kennzeichnungssystem
- Kennzeichnung der Barrierefreiheit mit konkreten Informationen zu Einschränkungen

Digitale Barrierefreiheit - „einfache Tipps“:

- 📍 Einfache, geradlinige Schrift mit deutlichen Kontrasten
- 📍 Aktiver Einsatz von Bildsprache und Verwendung von Bildunterschriften
- 📍 Texte einfach formulieren und gut strukturieren (Abschnitte, Hervorhebungen)

Qualität mit Gesamtkonzept kommunizieren

- 📍 Nachhaltige Ziele in (Unternehmens-) **Leitbild** festhalten und transparent kommunizieren
- 📍 Alle Beteiligten (Lieferanten, Mitarbeiter,...) in die Betriebsphilosophie einbeziehen
- 📍 **Bewusstsein** für verantwortungsvollen Umgang mit Umfeld ausstrahlen
- 📍 Informationen zu **Zielen, Entwicklungen und Fortschritten** transparent bekanntgeben
- 📍 Nachhaltigkeit als **Kernbestandteil** und nicht primär als Zusatzattribut ansehen
- 📍 Nachhaltigkeit als Selbstverständlichkeit vermitteln



Wie beginne ich?

- 📍 Dokumentieren Sie Ihre Verbräuche und nutzen Sie diese als Grundlage für Optimierungen
- 📍 Wählen Sie die für Ihren Betrieb passenden Optimierungsmöglichkeiten und setzen Sie diese um. Kommen Zertifizierungen für Ihre Unterkunft in Frage?
- 📍 Erarbeiten Sie ein nachhaltiges Leitbild mit realistischen Ziele und halten Sie diese schriftlich fest.
- 📍 Kommunizieren Sie das Ziel, den Weg und die Erfolge transparent auf Ihrer Homepage und Ihren anderen Kommunikationsmedien.

Wir bieten Ihnen weitere Web-Seminare zum Thema nachhaltige Unterkunftsvermietung → registrieren Sie sich jetzt auf www.obsg.de !

Qualität transparent kommunizieren

Information an unsere online buchbaren Partnerbetriebe:

Melden Sie sich telefonisch bei uns um Merkmale zur **Nachhaltigkeit** in Ihrer Unterkunft bei Booking.com einzubinden.

Vorteile:

- ✓ Auspielung auf Buchungsportal als nachhaltige Unterkunft
- ✓ Möglichkeit um nachhaltig Reisende anzusprechen (weitere Zielgruppe)
- ✓ Nachhaltigkeitskennzeichnung als weiteres Qualitätsmerkmal
- ✓ Möglichkeit um sich von Konkurrenz abzuheben





Sie haben Fragen oder brauchen Unterstützung bei der Pflege Ihrer Daten?

Wir *beraten*
Sie gerne

Schreiben Sie uns eine E-Mail oder rufen Sie uns an!

+49 941 46374849
info@obsg.de

+43 720 881639
info@obsg.at



Ihr Haus ist noch nicht online buchbar?

Wir sind Ihr
Partner

Wir beraten Sie in allen Fragen rund um das Thema Onlinebuchbarkeit. Auch ohne Vorkenntnisse und mit wenigen Mitteln profitieren teilnehmende Betriebe von buchungsstarken Plattformen im Netz.