



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Zielgruppe: Gesellige Familien

1) Information & Buchung	2) Anreise	3) Check-In	4) Aufenthalt
Homepage	Parkplatz	Einweisung FeWo	FeWo
Printmaterial	Anfahrt	Geschenkkorb	Sicherheit
Telefon	Zuwegung / Eingang zur FeWo		Ausstattung
Anrufbeantworter	Abholservice		Badezimmer
E-Mail			Informationsmappe
Bewertungs-/Buchungsportale			Schlafzimmer
Anzahlung			WLAN
Restzahlung			Küche
			Freizeit und Umgebung
			Service
			Spielbereich innen
			Spielbereich außen

5) Check-out

Auszug aus der FeWo

6) Feedback & Kundenbindung

Bewertungs- / Buchungsportale

Big Data

Newsletter / Info-Post

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Information & Buchung

Berührungspunkt: Homepage



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
aktuelle Informationen und Bilder der FeWo			
Information über Klassifizierung und Zertifizierungen			
Darstellung des familiären, eigenen Angebots mit Bildern (gern Familienmotive)			
familienfreundliche Preisgestaltung (Kinderpreise, Kinderangebote, Single-Kind-Preise, Familienrabatte, Preisnachlässe)			
Tipps zu Aktivitäten und Ausflugszielen für Familien in der Region (gern mit dem Hinweis, was für welche Altersgruppen geeignet ist)			
eindeutige Internetadresse, die auch von Suchmaschinen gut gefunden wird (einer der ersten Einträge auf der ersten Seite)			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
ansprechende, moderne Gestaltung der Internetseite mit nutzerfreundlichem Aufbau			
Anzeige von Gästebewertungen bekannter Bewertungsportale			
Kontakdaten			
Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung			
direkte Buchungsoption			
Kinderseite als Unterseite der eigenen Internetseite ("Unsere Kleinen", Rätsel, Ausmalbilder für zu Hause, die Lust auf Ihren Betrieb machen)			
responsive Webseite			
sichere Webseiten mit SSL und HTTPS			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Information & Buchung

Berührungspunkt: Printmaterial

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Information über Klassifizierung und Zertifizierungen			
aktuelle Informationen und Bilder der FeWo			
Darstellung des familiären, eigenen Angebots mit Bildern (gern Familienmotive) und familienfreundlicher Preisgestaltung			
Tipps zu Aktivitäten und Ausflugszielen für Familien			
Kontaktdaten			
ansprechende, moderne Gestaltung und Haptik (Nachhaltigkeit beachten: Recyclingpapier)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Information & Buchung

Berührungspunkt: Telefon

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
freundliche und kompetente Beratung mit direkter Buchungsmöglichkeit			
Anruf wird innerhalb einer angemessenen Wartezeit entgegengenommen			
einheitliche „Meldeformel“ (FeWo, Vor- und Nachname des Ansprechpartners)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Information & Buchung

Berührungspunkt: Anrufbeantworter

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Möglichkeit, Nachricht zu hinterlassen			
Warteschleife mit Ansage „Anruf kann leider nicht entgegengenommen werden“			
Rückruf erfolgt innerhalb einer angemessenen Wartezeit			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Information & Buchung

Berührungspunkt: E-Mail

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
E-Mail-Signatur mit Kontaktdaten der FeWo und des Ansprechpartners			
E-Mail-Anfrage wird innerhalb einer angemessenen Wartezeit beantwortet			
freundliche und kompetente Beratung mit direkter Buchungsmöglichkeit			
Antwort auf E-Mail kommt von einer eindeutigen, vertrauenswürdigen Adresse, an die eine Antwort gesendet werden kann (keine „no-reply“-Adresse)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Information & Buchung

Berührungspunkt: Bewertungs-/Buchungsportale

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
große Anzahl an (echten) Bewertungen			
aktuelle Informationen und Bilder der FeWo auf bekannten Bewertungs-/Buchungsportalen			
direkte Buchbarkeit zu günstigstem Preis, familienfreundliche Preisgestaltung			
gute bis sehr gute Gesamtbewertung und Weiterempfehlung			
bei Bewertungsportalen: individuelle Reaktion auf Bewertungen: "Danke,"			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Information & Buchung

Berührungspunkt: Anzahlung

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Gastgeber stellt eine Rechnung über Anzahlung aus und sendet diese (elektronisch) zu, Rechnung enthält Kontakt- und Bankdaten des Gastgebers			
gebührenfreie Kartenzahlung mit EC- oder Kreditkarte, Überweisung, Lastschrift möglich			
Gute-Reise-E-Mail			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Information & Buchung

Berührungspunkt: Restzahlung

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Gebührenfreie Kartenzahlung mit EC- oder Kreditkarte, Überweisung, Lastschrift, Barzahlung bei Anreise möglich			
Gastgeber stellt eine Rechnung über Restzahlung aus und sendet diese (elektronisch) zu / übergibt diese bei Anreise persönlich, Rechnung enthält Kontakt- und Bankdaten des Gastgebers			

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Anreise

Berührungspunkt: Parkplatz



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Parkplatz in direkter Nähe zur FeWo			
bei Dunkelheit beleuchtet			
fester Untergrund, barrierefreie Zuwegung zu FeWo (ebenso geeignet für Kinderwagen, Buggys etc.)			
Fahrzeug kann sicher abgestellt werden			
ggf. Ladestation für Elektrofahrzeuge vorhanden			
Parkplätze sind ausgeschildert und eindeutig gekennzeichnet			
als Parkplatz für Gäste eindeutig erkennbar			
familienfreundliche Parkplätze			

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Anreise

Berührungspunkt: Anfahrt



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
mit ÖPNV erreichbar (nächste Bushaltestelle in angemessener Entfernung zum Betrieb)			
FeWo ist eindeutig ausgeschildert			
Anfahrt zur FeWo über befestigte Straßen			
Gastgeber ist bei Fragen zur Anreise mobil erreichbar, Informationen über Verspätungen / frühere Ankunftszeit können ausgetauscht werden			
Anfahrtsskizze / Wegbeschreibung ist eindeutig			
Anschrift ist Navi-fähig			
Vorschläge für Zwischenstopps für die Anreise geben (Pausen für Kinder, ein bis zwei Stunden Entfernung)			
Angebot von alternativen Anreisezeiten, Möglichkeit der kostenlosen Kofferaufbewahrung			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Anreise

Berührungspunkt: Zuwegung / Eingang zur FeWo

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
FeWo ist durch Beschilderung o. ä. eindeutig erkennbar			
barrierefreie Zugänge zur FeWo (ebenso geeignet für Kinderwagen, Buggys etc.)			
Eingang ist beleuchtet			
Hinweise auf Zertifizierung, Klassifizierung oder Auszeichnungen sind aktuell			
stimmige Gestaltung der Zuwegung (gepflegte Gartenanlage, mobile gestalterische Mittel etc.)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Anreise

Berührungspunkt: Abholservice

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Fahrer gibt sich eindeutig zu erkennen und wirkt seriös			
angegebener Treffpunkt ist eindeutig (z. B. durch Beschilderung)			
sicheres Fahrzeug mit ausreichend Platz für Personen und Gepäck			
Abholung von zentralem Punkt (Bahnhof, Flughafen, Bushaltestelle) möglich			
sicherer Transfer zur FeWo			
Fahrer steht zur verabredeten Zeit bereit			
Kindersitz an Board (nach Absprache)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Check-In

Berührungspunkt: Einweisung FeWo

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Übergabe aller notwendigen Schlüssel (maximal zwei Schlüssel für Haustür / Wohnung)			
freundlicher und gut organisierter Empfang durch kompetenten, ggf. mehrsprachigen Gastgeber			
wichtige Informationen werden vermittelt: kleiner geführter Rundgang durch die FeWo, Gastgeber macht auf Besonderheiten aufmerksam, Ausstattungsmerkmale laut Ausschreibung werden gecheckt, Gastgeber fragt nach besonderen Wünschen			
Gastgeber ist zur verabredeten Zeit an der FeWo oder wird durch jemanden vertreten, der sich klar als zur FeWo zugehörig zu erkennen gibt			
keine unangenehm lange Wartezeit beim Check-In			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Reservierung auf Gastname liegt vor, Meldeschein ist mit vorhandenen Daten vorausgefüllt und muss nur noch vervollständigt werden			
Begrüßungsgeschenke für Kinder (Luftballons, kleine Geschicklichkeitsspiele, Aufkleber, Maskottchen des Hauses als Plüschi-figur etc.)			
Begrüßung auf Augenhöhe der Kinder (Counter in Kinderhöhe, feste Kindertreppe, in Hocke gehen)			
"aktive Kinderansprache" durch die Mitarbeiter			

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Check-In

Berührungspunkt: Geschenkkorb



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
regionale Produkte zum Verzehr			
Flasche Wein und / oder Biere und / oder andere Spezialitäten von Partnerbetrieben			
kleines Versorgungspaket für gemütliche Stunden			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: FeWo

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Ausstattung funktionstüchtig und in mangelfreiem Zustand, kein erkennbarer Renovierungs-/ Investitionsstau.			
Sauberkeit, hygienisch in einwandfreiem Zustand (kein Schimmel, Stockflecken, Ungeziefer, schlechter Geruch etc.), regelmäßige Reinigung und Pflege erkennbar			
Stimmige Atmosphäre in der gesamten FeWo, (Licht, Geruch, Musik, Farbe, Lautstärke, Temperatur etc.), Objekt ist eine in sich abgeschlossene Einheit, verfügt über eine separate Eingangstür der zu vermietenden Einheit, jeder Raum hat mindestens ein Au			
Familienzimmer möglichst ebenerdig (Empfehlung bei Neubauten)			
Ausschilderung der Kinderbereiche/-angebote (ggf. mit Kindermotiven)			
Plakate, Poster und Bilder in Höhe der Kinderaugen			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Hinweis auf Ruhezeiten und Ausweisung von Rückzugs-/ Ruhebereichen			
Rauchfreie Zone der Bereiche, in denen sich Kinder aufhalten können			
Abstellmöglichkeit für Rad, Kinderwagen/-anhänger, Buggy etc.			
Kulisse für Selfie-Motive			

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Sicherheit



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Lichtautomatik oder Dauerlicht auf den Wegen			
Sitzmöglichkeiten in Sichtweite der Spielbereiche			
Kindersicherung in den Steckdosen			
Vermeiden von scharfen Kanten und Ecken			
Treppengitter, Fallschutz			
Mückenschutz			
Unzugänglich verwahrte Putz-/Reinigungsmittel			
Warnhinweise für Kinder verständlich			
Notfallinformationen für Kinder verständlich			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Regelmäßige Kontrolle der Funktionstüchtigkeit, der Betriebssicherheit und der Sauberkeit der Kinder-/ Familienangebote/-einrichtungen			
Verkehrsgesicherte Ausgestaltung (Hecken, Begrünung vor Straßen, Kinderbereiche getrennt von direktem Straßenzugang)			
Nachgewiesene regelmäßige Schulung in Erster Hilfe (alle 2 Jahre), ggf. mit thematischem Fokus auf Kinder			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Ausstattung

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Uhr, (Ganzkörper-)Spiegel sind vorhanden, Grundausstattung an Reinigungsutensilien (Besen, Putzeimer, usw.), Kabel-/Sat- oder DVB-T-TV ist im Objekt vorhanden.			
Ausreichend Stauraum, Platz zum Abstellen und Verstauen von viel Gepäck, Schuhen, Kinderwagen/-sitze, Spielzeug			
Kindgerechte Ablagemöglichkeiten, Kleiderhaken in Kinderhöhe			
Ergänzende Kindermöbel (Tisch und Stühle)			
Auslage von Kinderspielteppichen in den Zimmern (z.B. Straßenteppich), Fußbodenheizung bzw. Bodenisolierung oder Matten im Kleinkinderbereich			

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Badezimmer



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Haartrockner, Handtücher, Spiegel, Dusche/Badewanne schließt ordentlich ab			
Haken in Kinderhöhe mit Kindermotiven			
kleine/ tieferhängende WC-Sitze, Waschbecken und Spiegel in Kinderhöhe oder Bereitstellen von rutschfestem Tritt und WC-Kindersitz			
Bereitstellen von Töpfchen, Babybadewanne, Wickelmöglichkeiten, Wickelunterlage, Notfallset (Windeln, Feuchttücher, Öl/ Puder etc.)			
Windeleimer mit Deckel			
Verbandskasten mit Kinderpflaster und Coolpacks			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Informationsmappe

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Aktueller Inhalt, Informationen zu allen wichtigen Haushaltsgeräten, Antwort auf häufig gestellte Fragen (Was ist zu beachten?), Aktivitäten in der Umgebung, Versorgungsmöglichkeiten, Ärzte / Krankenhaus, Kinderarzt, Apothekennotdienste, Notfallnummer			
Familienrelevanten Informationen bzgl. Freizeit, Veranstaltungen, Ausflugszielen und der Hinweis, was für welche Altersgruppen geeignet ist			
Tipps für den perfekten Aufenthalt mit Kind (Was Sie nicht verpassen sollten, Die TOP-10-Aktivitäten in der Umgebung)			
Digitale Infomappe			

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Schlafzimmer



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Betten und Matratzen sind in gutem und gepflegtem Gesamtzustand, Bettwäsche zum Wechseln, Kleiderschrank mit ausreichend Stauraum und stabilen Kleiderbügel sind vorhanden			
Elternschlafzimmer mit Platz für ein Beistellbett			
Bereitstellen von Babybettchen/-matratze/-bettwäsche, Babyphone, Nachtbeleuchtung			
Rausfallschutz bei Hochbetten			
Flexible Verdunklungsmöglichkeiten, Ermöglichen einer Mittagsruhe			
Fliegengitter, Mückenschutz vor mindestens einem Fenster im Schlafzimmer			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: WLAN

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
WLAN ist in der ganzen FeWo uneingeschränkt verfügbar, unkomplizierter Zugang mit einfachem Passwort			
Verweis auf eigene Kinder-facebook-Seite oder eigenem Instagram-Auftritt für Kinder/ Jugendliche			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Küche

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Kochgelegenheit, Kühlschrank, Spüle mit Warmwasseranschluss, Kaffeemaschine und die für die angegebene Personenzahl erforderlichen Küchenutensilien (Kochtöpfe, Pfannen etc.) sind vorhanden, mindestens 2 (für die angegebene Personenzahl) einheitliche,			
Bereitstellen von Kinderhochstuhl, Sitzerrhöhung, Kinderbesteck/-geschirr und -becher (bruchsicher)			
Wasserkocher, Mikrowelle, Fläschchenwärmer (auch im Zimmerbereich, wenn keine Küche in der Mieteinheit)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Freizeit und Umgebung

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Versorgungsmöglichkeiten in angemessener Entfernung zur FeWo, ggf. Gästekarte mit Vergünstigungen / kostenfreiem Eintritt			
Informationen über Veranstaltungen und kinderfreundliche Freizeitangebote in der Region, persönliche Empfehlungen der Gastgeber oder hauseigene Angebote			
Beispiele für kinderfreundliche Freizeitangebote: Lagerfeuer-Aktionen, Stockbrot backen, Ponyreiten, Kutschtouren, Obst und Gemüse ernten mit Kleingeräten für die Kinder (Eimer, Schubkarre), Lehrpfade, Picknick in der Natur, Ortsquiz, Stadtralley, Be			
Auch Schlechtwetter-/Winterangebote: Mal-/ Bastelkurse, Kinderkoch-/ Backkurse, Kinderschminken, Kartoffeldruck auf T-Shirts und Taschen, Schneemannbau-Set (Kohlen, Möhre, kl. Hut und Reisig)			

An Kindergeburtstage denken



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Service

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Frühstücks- und Brötchenservice (pünktliche Anlieferung am Morgen, zeitlich flexible Buchung möglich, Sonderwünsche werden berücksichtigt, Auswahlmöglichkeit gegeben, Brötchen vom Bäcker aus der Region und ggf. weitere regionale, frische Produkte, Hy			
Möglichkeiten der Kinderbetreuung, Babysitterservice (oder Vermittlung)			
Angebot von Waschmöglichkeiten (Waschmaschine, Trockner, Trockenraum, Wäscheständer)			
Mietfahrräder mit Kindersitz/-anhänger			
Gute-Nacht-Geschichten auf dem Kopfkissen			
Verleih von Wanderrucksack mit Trage, Kinderrucksack (ggf. gefüllt), Fernglas, Wärmflaschen, Körnerkissen etc.			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Spielbereich innen

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Innen-Spielecke/ -bereich/ -zimmer mit sauberem, funktionstüchtigen Spielzeug, vollständigen Spielen für unterschiedliche Altersgruppen			
bis 3 Jahre: Duplo, Bauklötze			
bis 8 Jahre: Ausmalbilder mit zum Betrieb passenden Motiven, am besten als Kopiervorlage (DINA4) zum Mitnehmen, Buntstifte mit Anspitzer, Bastelsachen, Lego, Puzzle			
bis 11 Jahre: Brettspiele, Kartenspiele, Bücher, Gesellschaftspiele, Geduldsspiele, Memory, Kinderbücher, -zeitschriften, -hefte, Comics, Kinderrätsel, Ratespiele			
ab 12 Jahre: ergänzend Wii, Playstation, Medien (DVD, CD für verschiedene Altersgruppen)			
Bereitstellen von Desinfektionsmöglichkeit			

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Aufenthalt

Berührungspunkt: Spielbereich außen



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Saubere Grünflächen			
gepflegte/ gewartete Spielelemente (mit Haftungshinweis), Sandkasten, Spielgeräte z.B. Schaukel, Wippe, Klettergerüst, Rutsche, Trampolin			
Fussballtor, Volleyballnetz, Basketballkorb, Tischtennisplatte inkl. jeweilige Bälle			
Ausleihmöglichkeit von Frisbee, Boulekugeln, Federballschläger mit Ball, Springseilen, Roller, Go-Karts, Bollerwagen, Tret-Trecker, Bobbycar			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Check-out

Berührungspunkt: Auszug aus der FeWo

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Angebot von alternativen Abreisezeiten, Möglichkeit der kostenlosen Kofferaufbewahrung			
Kurze gemeinsame Begehung der FeWo, um nachträglich festgestellte Mängel auszuschließen			
Einladung aussprechen, eine Bewertung auf einem bekannten Bewertungsportal abzugeben			
Kurzes Feedback-Gespräch und Offenheit des Gastgebers für Anregungen			
Kindergerechte Feedbackmöglichkeit aufzeigen			
Informationen über Verkehrslage / Abreise mit dem ÖPNV und Tipps für Zwischenstopps auf dem Heimweg			
Check-out / Schlüsselrückgabe zum gewünschten Zeitpunkt möglich			

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Freundliche Verabschiedung mit Ausdruck der Freude über erneuten Besuch			
Gastgeschenk, auch für Kinder eine Kleinigkeit bereithalten			
Erinnerungsbilder für die ganze Familie (Versand im Nachhinein oder als Abschiedsgeschenk)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Feedback & Kundenbindung

Berührungspunkt: Bewertungs- / Buchungsportale

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Willkommenspostkarte für Zuhause (als Überraschung)			
Auf abgegebene Bewertung erfolgt innerhalb einer angemessenen Rückmeldefrist eine Antwort des Gastgebers			
Das Erlebte stimmt mit den Bewertungen auf bekannten Bewertungsportalen überein			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Feedback & Kundenbindung

Berührungspunkt: Big Data

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Gastgeber kennen mich und freuen sich, mich wieder begrüßen zu dürfen			
Sonderwünsche vom letzten Aufenthalt sind den Gastgebern präsent und werden berücksichtigt			
Glückwünsche zum Geburtstag und ggf. besondere Angebote passend zum Jubiläum (Gutschein o. ä.)			



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Q-Servicekette

Servicekette: Ferienwohnung/Ferienhaus

Kettenglied: Feedback & Kundenbindung

Berührungspunkt: Newsletter / Info-Post

Erwartung	IST	Maßnahme	Notizen
Informiert regelmäßig über Neuigkeiten, Aktuelles und besondere Angebote			
Ansprechende, nicht aufdringliche Gestaltung mit der Möglichkeit, sich jederzeit abzumelden / Post abzubestellen			