



LEITFADEN ZUR ALLGÄU MARKENPARTNERSCHAFT

Um was geht es ?

Unsere in den vergangenen Jahren erwachsene **Marke Allgäu** ist nicht nur Versprechen, sondern auch Leistungsbeweis. Sie arbeiten in Ihrem Hotel mit Ihrem Team jeden Tag neu daran, Ihre Gäste zu begeistern, und füllen damit die Marke Allgäu auf Ihre Weise mit Leben. Die **Leistungen der Qualitätsgastgeber** im Allgäu wollen wir daher zukünftig mit der Marke offiziell auszeichnen und damit die Stärken der Hotels mit denen der Marke verbinden.

Auf Basis eines klar definierten **Leistungsversprechens** wird das Allgäu für Gäste noch sicht- und fühlbarer und gewinnt somit an Attraktivität und Anziehungskraft – was sich infolge für jeden Betrieb dann wieder auszahlt.

Der Leitfaden zur dieser Markenpartnerschaft basiert auf der für alle Branchen übergreifenden **Vision der Marke Allgäu:**

„Das Allgäu wird in Deutschland als führender, leistungsstarker und zukunftsorientierter Gestaltungsraum für Leben, Arbeiten und Urlauben im ländlichen Raum wahrgenommen. Es zeichnet sich durch nachhaltiges Wirtschaften und gesundes Leben aus.“

Die Kriterien für Hotels sind von der Hochschule Kempten im Auftrag der Allgäu GmbH gemeinsam mit proAllgäu entwickelt und definiert worden.

Ab 2019 werden die Qualitätshotels, die die Markenpartnerschaft auf Basis dieses Leitfadens erwerben, Markenpartner der Allgäu GmbH. Als **Premium Hotelpartner** können sie zudem an den exklusiven Maßnahmen des **Hotelmarketing AllgäuTopHotels 5*4*** und **AllgäuHotels 3*2*** teilnehmen.

Dadurch erfolgt von allen Beteiligten ein klares gegenseitiges Bekenntnis zur starken Zusammenarbeit und zur Marke Allgäu.

Dieses Vorgehen ist einzigartig für deutsche Tourismusregionen und eröffnet einen **neuen Weg im Destinationsmarketing Allgäu**. Wir freuen uns auf die gemeinsame Gestaltung mit Ihnen.

Im Oktober 2017

Die Geschäftsführer

Allgäu GmbH

proAllgäu GmbH & Co.KG

“Allgäu Hotel Partner“

Ein Kooperationsprojekt der Allgäu GmbH mit proAllgäu GmbH & Co.KG

Zwischen **Allgäu GmbH** und **proAllgäu** sind mit diesem Markenpartnerkonzept die Weichen für die zukünftige Zusammenarbeit zwischen der Destinationsagentur und den Allgäuer Hotels gestellt worden.

Die **proAllgäu** agiert dabei als offizielle Koordinierungsstelle für alle Allgäuer Hotels.



Ihr Weg zum Allgäu Markenpartner

Die Umsetzung des hier abgegebenen **Leistungsversprechens** erfolgt auf Basis von **9 Markenkriterien** sowie einer damit einhergehenden **Bepunktung (max. 200 P)** :

- ① **Sterne-Klassifizierung (30)**
- ② **TrustYou Score (23)**
- ③ **Innovationen (30)**
- ④ **Ausbildung (22)**
- ⑤ **Qualifizierung und Weiterbildung (18)**
- ⑥ **Mitarbeiterzufriedenheit (26)**
- ⑦ **Regionale Herkunft (23)**
- ⑧ **Gelebte ökologische Nachhaltigkeit (18)**
- ⑨ **Nachhaltiges Urlaubserlebnis (10)**

Nach DEHOGA Bayern Kriterien erfasste 5* und 4* Betriebe werden bei Erreichung von 120 Bewertungspunkten wie bisher als **AllgäuTopHotel** geführt.

Für 3* und 2* Betriebe sind 80 Punkte erforderlich, um zukünftig als **AllgäuHotel** gelistet zu werden.

Dies betrifft auch alle weiteren Hotels, die eine **offizielle Markenpartnerschaft mit proAllgäu** im Auftrag der Allgäu GmbH beabsichtigen.



Bitte nehmen Sie sich für die Qualitätsentwicklung der Marke Allgäu sowie die Bewertung und Zuordnung Ihres Hotels zu den 9 Markenkriterien ca. 30 Minuten Zeit.

Alle rot ■ markierten Positionen sind vom Hotel zu erfüllende Pflichtleistungen.



① **STERNE-KATEGORISIERUNG**

■ **Klassifizierung nach DEHOGA Bayern Kriterien**

Bitte ankreuzen

5* 4* 3* 2*

Superior

Klassifizierung gültig bis _____

Wir verpflichten uns, die Klassifizierung entsprechend der DEHOGA Bayern Zertifizierung regelmäßig zu erneuern.

20 Punkte

■ **Betriebe ohne Klassifizierung**

Wir lassen uns nicht nach DEHOGA klassifizieren, weil

Unabhängig hiervon würde unser Betrieb jedoch die erforderliche Punktzahl für die oben eingetragene Sterne-Klassifizierung erreichen.

■ **Weitere Qualitätszertifizierungen**

Zur kontinuierlichen Qualitätssicherung gibt es verschiedene Qualitätsmanagementsysteme, wie z.B. das Q-Siegel oder die ISO-Zertifikate. Diese QM-Systeme finden in unserem Betrieb Anwendung:

Gültig bis M/J _____

5 Punkte

Gültig bis M/J _____

5 Punkte



**Max. 30 Punkte
Unsere Punkte :**





② TRUST YOU SCORE UND ONLINE BOOKING

Der Blick der Kunden

Für Buchungsentscheidungen sind Gästebewertungen und Online-Buchbarkeit wichtige Auswahlkriterien wie auch Spiegel der Leistungsfähigkeit eines Hotels.

■ TrustYou Score

Ein gemeinsames Markenversprechen setzt voraus, dass jeder Allgäu Hotel Partner einen **TrustYou** Wert von **mindestens 4,0** nachweisen muss.

Unser aktueller Wert **Monat / Jahr**

--	--

10 Punkte

- Sichtbar auf unserer eigenen Hotel-Homepage
3 Punkte

■ Online-Buchbarkeit

- Online Buchbarkeit auf unserer Hotel-Homepage
3 Punkte
- Online Buchbarkeit auf allgaeuhotels.de und allgaeu.de
2 Punkte
- Online Buchbarkeit über die website des Ortes
2 Punkte
- Online Buchbarkeit auf OTAs
> Online Travel Agencies z.B. Booking, HRS...
Hier wird die Erwartung des Kunden
bezüglich Sichtbarkeit der Marke Allgäu
mit der Präsenz auf nationalen
und internationalen Buchungsportalen erfüllt

1

2

3

Je 1 Punkt

②

Max. 23 Punkte
Unsere Punkte :





③ INNOVATION & WEITERENTWICKLUNG

■ Durch Weiterentwicklung Zukunft gestalten

Eine Marke lebt nicht zuletzt von ihrer Erneuerungskraft. Individuelle, betriebsbezogene Innovationen sind daher auch **Investitionen in die gemeinsame Zukunft**. So z.B. über Neu- und Umbauten, Renovierung, Angebots- und Prozessgestaltung, Vermarktung, Logistik, Personalmanagement, Finanzierung etc.
Bitte skizzieren Sie in Schlagworten:

Unsere wichtigsten Innovationen ...der letzten 5 Jahre

1	
2	
3	
4	
5	

Je 2 Punkte

...geplant für die kommenden 5 Jahre

1	
2	
3	
4	
5	

Je 2 Punkte

■ Innovationsmanagement

Wir verfolgen ein gezieltes Innovationsmanagement z.B. durch systematisches Vorschlagwesen der Mitarbeiter, Trend- und Marktforschung, Kreativworkshops etc.

Unsere Aktivitäten dazu:

1	
2	
3	
4	
5	

Je 2 Punkte

③

Max. 30 Punkte
Unsere Punkte :

--	--

④ AUSBILDUNG

■ Ausbildungsbetrieb

Ausbildung ist notwendige Säule für Zukunftsfähigkeit und für 4* und 5* Betriebe zwingend notwendig.

Wir sind Ausbildungsbetrieb mit aktuell

Auszubildenden

Ausbildern (zwingend mit AEVO)

10 Punkte

Wir nehmen teil an diesen besonderen Maßnahmen zur Förderung der Ausbildungsqualität

1

2

Je 2 Punkte

Wir verpflichten uns, Überstunden der Auszubildenden finanziell oder durch Freizeit auszugleichen

8 Punkte

④

Max. 22 Punkte
Unsere Punkte :

--	--

⑤ QUALIFIZIERUNG UND WEITERBILDUNG

■ Interne und/oder externe Maßnahmen

Zur Sicherstellung von Qualität, Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit sind permanent Qualifizierung und Weiterbildung erforderlich.
Wir verfolgen in unserem Hotel diese Aspekte auf verschiedenen Ebenen.
Beispiel: Interne Schulungen, Teilnahme an externen Seminaren, Inforeisen, Fachmagazine...

...für Geschäftsführung

1

2

3

Je 2 Punkte

...für Abteilungsleiter

1

2

3

Betrifft ca. % aller AbteilungsleiterInnen

Je 2 Punkte

...für Mitarbeiter

1

2

3

Betrifft ca. % aller weiteren MitarbeiterInnen

Je 2 Punkte

⑤

Max. 18 Punkte
Unsere Punkte :



⑥ MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

■ Motivierte Mitarbeiter als Erfolgsbasis

Analyse und Steuerung der Mitarbeiterzufriedenheit sind zentrale Erfolgsfaktoren und verpflichtend. Im Rahmen der Allgäu-Markenpartnerschaft ist eine mindestens zweijährige Mitarbeiterbefragung verpflichtend.

Wir führen zielorientierte Mitarbeitergespräche durch. Das erfolgt

- jährlich alle 2 Jahre

10 Punkte **5 Punkte**

Ergänzend erfolgt

- Teilnahme an einem standardisierten Befragungsprogramm

oder

- Individuelles Vorgehen in Form von

5 Punkte

Daraus leiten wir folgende Maßnahmen ab:

1

2

Je 1 Punkt

Wir haben für unsere Mitarbeiter Gesundheitsangebote:

1

2

Je 1 Punkt

- Kostenfrei für den Mitarbeiter

2 Punkte

- Wir verpflichten uns, Überstunden der Mitarbeiter finanziell oder durch Freizeit auszugleichen, alternativ diese über ein Arbeitszeitkonto auszugleichen
- 5 Punkte**

⑥

Max. 26 Punkte
Unsere Punkte :





⑦ REGIONALE HERKUNFT

Essen & Trinken = Allgäu genießen Echt regional als Differenzierungsmerkmal

Für Glaubwürdigkeit und Authentizität des Markenerlebnis Allgäu ist ein klarer Bezug auf Einkauf, Einsatz und die damit einhergehende Kommunikation von regional erzeugten Lebensmitteln zwingend notwendig.

■ Lieferanten & Lebensmittel

Mindestens 50 %
der Lieferanten, Handwerker und Dienstleister
kommen aus der Region
(von Kempten im 100 Km Umkreis)

5 Punkte

Mindestens 25 %
regional und saisonal verfügbares Food & Beverage
werden eingesetzt

5 Punkte

■ Kommunikation der Regionalität

Der regionale Bezug wird auf Menukarten und Buffets
klar ersichtbar kommuniziert (Produkt, Herstellung, Erzeuger)

4 Punkte

Wir ermöglichen unseren Gästen
den Einkauf regionaler Produkte im Hotel

2 Punkte

Wir geben unseren Gästen Hinweise auf Bezugsquellen
regionaler Erzeuger oder Lieferanten

1 Punkt

■ Besondere Aktionen oder Maßnahmen

Diese müssen eindeutig Bezug auf F&B regionaler Herkunft nehmen,
so z.B. Käseprobe Sennerei Alpenried, Weinverkostung Allgäuer Bodensee...

1

2

3

Je 2 Punkte

⑦

Max. 23 Punkte
Unsere Punkte :





⑨ UMWELTFREUNDLICHES URLAUBSERLEBNIS

■ Ein nachhaltiges Urlaubserlebnis – wie vermitteln Sie das Ihren Gäste in Ihrem Hotel ?

Ein nachhaltiger Lebensstil hat heute für viele Menschen nicht nur mit Verzicht zu tun, sondern auch mit einem gesunden, bewussten und genussvollen Umgang mit sich und der Umwelt. Je leichter wir es den Menschen machen, auch in Ihrem Urlaub daran anzuknüpfen, desto besser ist es für die glaubwürdige Umsetzung des Markenerlebnis Allgäu. Beispiele hierzu:

- Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel vor Ort
- Geführte Wanderungen mit naturaffiner Wissensvermittlung
- Angebot Fahrradverleih

**Die nachhaltige Ausrichtung unseres Hotels
und unserer Allgäuer Umwelt erleben unsere Gäste so:**

1

2

3

4

5

Je 2 Punkte

⑨

**Max. 10 Punkte
Unsere Punkte :**





ERFÜLLUNG DES MARKENVERSPRECHENS

Wir, die Unterzeichner als zukünftiger offizieller Allgäu Markenpartner, begeistern unsere Gäste mit hoher, nachhaltiger Qualität. Wir erfüllen und leben die Marke Allgäu auf Grundlage der genannten 9 Markenkriterien. Wir verpflichten uns, das Leistungsversprechen, das wir hier abgegeben haben, täglich neu mit Leben zu füllen.

Seitens der Destinationsagentur Allgäu GmbH werden PREMIUM HOTELPARTNER (AllgäuTopHotels & AllgäuHotels) als Markenpartner auf der Homepage allgaeu.de in einer neuen Rubrik zusätzlich präsentiert sowie bei der Online-Buchung besonders herausgestellt (neues Selektionsmerkmal) und mit dem Allgäu-Markenzeichen gekennzeichnet.

Wir wissen, die Marke Allgäu ist nur so stark, wie sie durch ihre Partner gemacht wird. Die Verbindung der starken Leistungen beider Partner hin zur Marke Allgäu gelingt nur, wenn beide Seiten eine konsequente Kommunikation verfolgen:

Das Recht

Das Hotel als Markenpartner hat exklusiv das Recht zur Nutzung des seiner Zertifizierung entsprechenden Markenzeichens. Es kann exklusiv und fakultativ zu Vorzugspreisen an einem umfassenden Vermarktungspaket teilnehmen.

Die Pflicht

Es verpflichtet sich im Gegenzug zur Darstellung des Markenzeichens im Hotelbetrieb, auf den hoteleigenen Werbe-Printprodukten und auf der hoteleigenen Homepage mit Verlinkung zur Homepage aller Hotel- Markenpartner. Der Leitfaden muss im dreijährigen Turnus vom Markenpartner aktualisiert und die notwendige Punktzahl wieder erreicht werden.

■ Verantwortung und Vertrauen Unsere Markenbotschafter

Wir wollen die Marke Allgäu gemeinsam stärken und weiter entwickeln. Dafür sind diese beiden Ansprechpartner die Markenbotschafter unseres Hotels:

Eine Teilnahme mindestens alle 2 Jahre an den Marken-Workshops Allgäu ist daher verpflichtend.

JA

Wir verpflichten uns, die in diesem Markenleitfaden abgegebenen Leistungsversprechen als Voraussetzung einer Markenpartnerschaft bei AllgäuTopHotels oder AllgäuHotels konsequent zu erfüllen !

HOTEL/STEMPEL	DATUM	UNTERSCHRIFT



Markenpartner Allgäu

Meine Wertung, mein Ergebnis:

	Punkte
①	<input type="text"/>
②	<input type="text"/>
③	<input type="text"/>
④	<input type="text"/>
⑤	<input type="text"/>
⑥	<input type="text"/>
⑦	<input type="text"/>
⑧	<input type="text"/>
⑨	<input type="text"/>
Total	<input type="text"/>

HOTEL

FIRMIERUNG

STRASSE

PLZ ORT

GESCHÄFTSFÜHRER.IN

FON

FON MOBIL

E-MAIL

UNTERSCHRIFT

<p>AllgäuTopHotel 5**** 4**** min. 120 Punkte</p> 	<p>AllgäuHotel 3*** 2** min. 80 Punkte</p> 
---	---

Allgäu GmbH und proAllgäu können Ihnen nach Prüfung dieses Antrags die Mitgliedschaft als Markenpartner anbieten. Der pA Markenbeirat kann stichprobenartig Überprüfungen der vom Antragsteller gemachten Angaben vornehmen.

Wir sind bereits Mitglied in der Kooperation AllgäuTopHotels & AllgäuLandHotels und werden jetzt offizieller Markenpartner.