

# Qualitätsanforderungen Direktvermarkter

**1) Sie sind mit dem Service Q oder einem anderen Qualitätsmanagementsystem (Din, ISO) zertifiziert oder erklären sich damit einverstanden, Ihr internes Konzept zum Servicemanagement schriftlich zur Prüfung vorzulegen. Bei nicht vorhandener Zertifizierung oder bei nicht entsprechendem internen Servicemanagementkonzept, erklären Sie sich bereit, innerhalb des ersten Jahres der Vertragslaufzeit einen Mitarbeiter im Bereich des Servicequalitätsmanagements schulen zu lassen.**

2) Sie unterhalten Lieferbeziehungen mit mindestens einem regionalen Anbieter.   
Die Lieferanten sind in einer Auflistung für den Prüfer zu notieren.  
[Tipp: Gern informieren wir Sie über die Partner in unserem Netzwerk!](#)

**3) Sie bieten den Gästen die Möglichkeit regionale Produkte vor Ort zu kaufen.**   
Die Möglichkeit zum Kauf ist für den Gast ersichtlich (z.B. kleine Verkaufstheke, Hinweis in der Speisekarte etc.).  
[Tipp: Weisen Sie Ihre Gäste aktiv darauf hin \(z.B. Schilder, Aufsteller\), dass die Produkte aus Ihrem eigenen Betrieb oder von einem Partner stammen. Sie unterstützen damit aktiv Ihre Partner.](#)

4) Das Getränkeangebot enthält mindestens ein Getränk, welches in Thüringen hergestellt wird.   
Das Getränkeangebot sowie das Essensangebot sind in Form einer kopierten Speisekarte einzureichen.

**5) Sie bieten den Gästen mindestens einmal jährlich die Möglichkeit zu öffentlichen Betriebsführungen.**   
Die öffentliche Zugänglichkeit bei diesen Führungen muss deutlich sein (d.h. ohne vorherige Anmeldung möglich sein).  
[Tipp: Gern veröffentlichen wir Ihre Veranstaltungen bei uns auf der Website \[www.thüringer-tischkultur.de\]\(http://www.thüringer-tischkultur.de\)](#)

6) Sie bieten regelmäßig öffentliche Führungen bzw. Werksbesichtigungen an.   
Regelmäßig bedeutet in diesem Fall mindestens einmal monatlich.  
Die öffentliche Zugänglichkeit bei diesen Führungen muss deutlich sein (d.h. ohne vorherige Anmeldung möglich sein).

7) Sie bieten Sonderführungen an.   
Sonderführungen sind Führungen:  
a) für bestimmte Zielgruppen (z.B. für Kinder, barrierefrei)  
b) zu bestimmten Themen (z.B. Milch)  
c) in anderen Sprachen

8) Sie bieten Verkostungen an.   
Verkostungen können mit Ihren eigenen Produkten stattfinden oder in Zusammenarbeit mit einem Partner (z.B. Wein-Käse Verkostung).  
[Tipp: Weisen Sie die Gäste während der Verkostung immer wieder auf die Herkunft der Produkte hin. Durch Aufsteller oder Hinweise ermöglichen Sie es den Gästen sich die Hersteller zu notieren.](#)

**9) Sie stellen Informationsmaterial zur Region ansprechend und öffentlich zugänglich bereit.**

In einem öffentlich zugänglichen Bereich (z.B. Eingangsbereich) steht Informationsmaterial frei zugänglich zur Verfügung.

10) Sie und Ihre Mitarbeiter können zu den Ausflugszielen in der näheren Umgebung beraten.

Alle Mitarbeiter kennen die Ausflugsziele in der Region, vorzugsweise Partner der Region, und können die Gäste beraten und gezielt Tipps geben, bspw. besondere Ziele für Familien mit Kindern oder barrierefreie Ausflugsziele.

11) Sie organisieren selbst Veranstaltungen für Ihre Gäste.

Organisierte Veranstaltungen können bspw. sein:

- Kreativkurse
- Kochkurse
- Kräuterwanderungen

Tipp: Gern veröffentlichen wir Ihre Veranstaltungen bei uns auf der Website [www.thüringer-tischkultur.de](http://www.thüringer-tischkultur.de)

**12) Sie kooperieren mit mindestens einem weiteren regionalen Anbieter.**

Kooperation mit einem weiteren regionalen Anbieter bedeutet:

- Flyeraustausch
- Gemeinsame Veranstaltungen
- Gemeinsame Pauschalangebote
- Gemeinsames Marketing (z.B. aktives Mitglied im TTV)

Tipp: Gern informieren wir Sie über die Partner der „Thüringer Tischkultur“ sowie zur Mitgliedschaft im Verband.

13) Sie können stets zu Veranstaltungen und Angebote Ihrer Partner beraten.

Alle Mitarbeiter kennen die Ausflugsziele in der Region, vorzugsweise Partner der Region, und können die Gäste beraten und gezielt Tipps geben, bspw. besondere Ziele für Familien mit Kindern oder barrierefreie Ausflugsziele.

# Informationen zur Prüfung

## Allgemeine Hinweise:

**Neben allen Mindestkriterien (fett geschrieben) müssen mindestens 2 Zusatzkriterien (nicht fett geschrieben) erfüllt werden.**

## Servicemanagement

- Alle Partner der Thüringer Tischkultur sind aufgefordert Ihr Servicemanagement offenzulegen
- Dies kann sowohl eine bereits vorhandene Zertifizierung (ServiceQ, DIN, ISO) als auch ein internes Konzept zum Servicequalitätsmanagement sein.

## Nachweise Partner

- Speisekarte in Kopie
- Liste mit Produzenten und mit Partnern, welche mit ihm zusammenarbeiten.
- Falls vorhanden, ist ein Hausprospekt zur Verfügung zu stellen.
- Falls vorhanden, sind ein Nachweis über ein zertifiziertes (Service-) Qualitätsmanagementsystem (DIN, ISO, ServiceQ) ODER das Konzept über ein internes Servicequalitätsmanagement schriftlich vorzulegen.

## Regionale Produkte

- Als regionale Produkte zählen alle Produkte, welche in Thüringen oder in einer grenzüberschreitenden (touristischen) Region (z.B. Rhön, Franken) hergestellt wurden.

## Notizen Prüfer

- Produkte und deren Hersteller, die in einem Verkaufsstand verkauft werden
- Partner, mit denen kooperiert wird
- Hinweise zu den Führungen
- Hinweise zu Verkostungen
- Hinweise zu selbstorganisierten Veranstaltungen