

Qualitätsanforderungen Museumsbetriebe

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 haben einen Bezug zur Thüringer Tischkultur.

Der Bezug zur Thüringer Tischkultur kann bestehen durch

- Porzellan
- Keramik
- traditionelles Handwerk
- Thüringer Küche
- regionale Produkte

3) Sie bieten mindestens einmal wöchentlich eine öffentliche Führung an. 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

4) 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.

5) Sie bieten Sonderführungen und/oder Führungen für spezielle Zielgruppen an.

Sonderführungen sind Führungen:

- a) für bestimmte Zielgruppen (z.B. für Kinder, barrierefrei)
- b) zu bestimmten Themen (z.B. Milch)
- c) in anderen Sprachen

Tipp: Gern veröffentlichen wir Ihre Veranstaltungen bei uns auf der Website www.thüringer-tischkultur.de

6) Die stellen Informationsmaterial zur Region ansprechend und öffentlich zugänglich bereit.

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

7) 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.

8) Sie bieten Ihren Gästen einen Mehrwert:

Beispiele für einen Mehrwert sind:

- Verleih von Lesebrillen
- „Spiele“ für Kinder und Erwachsene

- Kräutergarten, welcher von den Gästen entdeckt werden kann
- Rätsel bzw. ein Quiz passend zur Region bzw. der Location
- Besonders gestalteter Spielplatz für Kinder (z.B. mit Holzfiguren)
- Passend gewähltes Abschiedspräsent

9) 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.](#)

10) 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 gedruckt) müssen mindestens 2 Zusatzkriterien (nicht fett gedruckt) 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 vom Partner

- eine Liste mit Lieferanten und mit Partnern zusammenzustellen.
- Falls vorhanden, ist ein Hausprospekt einzureichen.
- 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
- Mehrwerte, welche der Leistungsträger für seine Gäste schafft
- Partner, mit denen kooperiert wird
- Hinweise zu den Führungen