

# Qualitätsanforderungen Porzellanmanufakturen, Töpfereien und traditionelle Handwerksbetriebe

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 bieten den Gästen die Möglichkeit zu Werksführungen. Sie führen Gäste öffentlich oder nach Voranmeldung durch Ihr Atelier, Produktionshalle etc.

3) Sie bieten regelmäßig Führungen öffentliche Werksführungen an. Die öffentliche Zugänglichkeit bei diesen Führungen muss deutlich sein (d.h. ohne vorherige Anmeldung möglich sein).

4) 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

5) Sie stellen Informationsmaterial zur Region ansprechend und öffentlich zugänglich bereit, zu welchem Ihre Mitarbeiter beraten können.   
In einem öffentlich zugänglichen Bereich (z.B. Eingangsbereich) steht Informationsmaterial frei zugänglich zur Verfügung.

6) Sie bieten Kreativangebote für Gäste. Kreativkurse sind bspw. Porzellanmalen, Töpfen etc.

7) Sie geben den Gästen Hinweise auf die Tradition Ihres Handwerks.   
[Tipp: Weisen Sie Ihre Gäste auf die lange Tradition Ihres Handwerkszweiges in Thüringen hin. Kleine Ausstellungen lassen sich gut in den Werksverkauf integrieren. Auch spezielle Führungen zum Thema sind leicht umzusetzen.](#)

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  
Keinen Mehrwert bilden bspw. Veranstaltungen.

9) Sie bieten der Thüringer Hotellerie und Gastronomie bzw. Partnern der Thüringer Tischkultur (auch im Zertifizierungsprozess) besondere Konditionen beim Einkauf.   
Sie bieten den Partnern der Thüringer Tischkultur Ihre Waren zu vergünstigten Preisen. Im Gegenzug dafür wird aktiv auf die Herkunft des Tischgedecks

aufmerksam gemacht. [Tipp: Gern informieren wir Sie über die Partner der „Thüringer Tischkultur“, damit Sie passende Angebote entwickeln können.](#)

10) Sie unterhalten Lieferbeziehungen mit mindestens einem regionalen Anbieter.

Die Lieferanten sind in einer Auflistung für den Prüfer zu notieren.

11) In Ihrem Werksverkauf bieten Sie auch regionale Produkte anderer Anbieter an.

Der Gast kann erkennen, dass es sich um Produkte anderer Anbieter handelt (z.B. Schilder).

[Tipp: Weisen Sie Ihre Gäste aktiv darauf hin \(z.B. Schilder, Aufsteller\), dass die Produkte von einem Partner stammen. Sie unterstützen damit aktiv Ihre Partner.](#)

12) Sie engagieren sich kontinuierlich in der Region.

Sie unterstützen Projekte und Veranstaltungen in Ihrer Region finanziell oder durch direkte Mithilfe!

**13) Sie kooperieren mit mindestens einem weiteren regionalen touristischen 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.](#)

14) 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) muss mindestens 2 Zusatzkriterium (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 vom Partner

- 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
- Den Mehrwert, welche für den Gast geschaffen wird
- Hinweise zu den Führungen
- Hinweise zum Verkauf von Produkten anderer Betriebe