

# Qualitätsanforderungen Hofläden und Regionalshops

**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) Ihr Gesamtkonzept des Ladens passt zu den Werten der Thüringer Tischkultur.** (Regionales Erleben, Thüringer Kulinarik, Handwerk und Traditionen entdecken und erleben, Probieren und Genießen, regionale Kreisläufe stärken, ...)

**3) Sie bieten den Gästen die Möglichkeit regionale Produkte vor Ort zu kaufen. Ihr Sortiment besteht dabei zu mindestens 50% aus Produkten aus Thüringen bzw. aus Produkten der Thüringer Tischkultur**   
(Es können u.a. Handwerksprodukte und/oder Lebensmittel, Produkte rund um den Tisch/Tischdekoration oder ähnliches)  
Die Lieferanten und Produkte sind in einer Auflistung für den Prüfer zu notieren.  
**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. Gern informieren wir Sie über die Partner in unserem Netzwerk!

**4a) Sie organisieren selbst Veranstaltungen für Ihre Gäste bzw. bieten regelmäßig Erlebnisangebote an.**   
Regelmäßig bedeutet in diesem Fall mindestens einmal monatlich.  
Die öffentliche Zugänglichkeit bei diesen Angeboten muss deutlich sein.  
Organisierte Veranstaltungen können bspw. sein:  

- Kreativkurse
- Kochkurse
- Kräuterwanderungen
- kulinarische Führungen (in der Stadt/Region)

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

## UND/ODER

**4b) Sie bieten regelmäßig Verkostungen an.**   
Regelmäßig bedeutet in diesem Fall mindestens einmal monatlich.  
Verkostungen können mit Ihren 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.

**5) Sie bieten regionalen Partnern und im speziellen den Partnern der Thüringer Tischkultur eine Vertriebsmöglichkeit.**

**6) Sie erklären sich bereit die Produkte der Thüringer Tischkultur im Laden als diese hervorzuheben oder speziell zu platzieren.**

**7) Sie stellen Informationsmaterial zur Region und zur Thüringer Tischkultur ansprechend und öffentlich zugänglich bereit.**

8) 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.

9) Sie kooperieren mit mindestens einem weiteren regionalen Anbieter. Kooperations 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 Veranstaltungen in der Region, vorzugsweise Veranstaltungen und Angebote der Partner der Region, und können die Gäste beraten und gezielt Tipps geben.

# Informationen für den Prüfer

## Allgemeine Hinweise:

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

## Service-Management

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

## Nachweise

- Der Partner hat eine Liste mit Produzenten und mit Partnern zusammenzustellen, 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

Der Prüfer hat sich folgende Dinge zu notieren:

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