

## Tipps und Tricks für Vermieter Gäste gewinnen und Gäste halten



Maloja  
Sils  
Silvaplana  
St. Moritz  
Pontresina  
Celerina  
Samedan  
Bever  
La Punt Chamues-ch  
Madulain  
Zuoz  
S-chanf

<b>1 Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>2 Wer ist mein Gast? Welche Zielgruppe möchte ich ansprechen?</b>	<b>3</b>
<b>3 Die Ausstattung der Ferienwohnung</b>	<b>3</b>
3.1 Möbelwahl	4
3.2 Schlafzimmer	4
3.3 Küche	4
3.4 Badezimmer	4
3.5 Wohnbereich und Medien	5
3.6 Aussenlage, Garten & Terrasse	5
<b>4 Preisgestaltung/Marketing</b>	<b>5</b>
4.1 Internetauftritt	6
<b>5 Angebote</b>	<b>7</b>
5.1 ÖV-inklusive	7
5.2 Bergbahnen inklusive Sommer (oder all-inklusive) für Ferienwohnungen	8
<b>6 Anfrage</b>	<b>8</b>
<b>7 Ankunft</b>	<b>9</b>
<b>8 Abschied</b>	<b>9</b>
<b>9 Kontakt halten</b>	<b>9</b>
<b>10 Mit Gästereaktion umgehen</b>	<b>9</b>
10.1 Kundenbewertung und Reklamationen	10
<b>11 Interessengemeinschaften für Ferienwohnungen (IG FEWO)</b>	<b>10</b>
<b>12 Reinigungskräfte</b>	<b>11</b>
<b>13 Projekt Herzlichkeit</b>	<b>11</b>
<b>14 Ferienabwesenheit</b>	<b>11</b>
<b>15 Betrügerische Mails</b>	<b>11</b>

## Tipps und Tricks für Vermieter

### 1 Einleitung

Um treue Gäste zu gewinnen und die Auslastung Ihrer Ferienwohnung zu erhöhen ist es wichtig, eine Gästebeziehung und eine Gästebindung aufzubauen. Eine Voraussetzung für zufriedene und wiederkehrende Gäste ist, dass die Erwartungen an die Unterkunft ohne Abstriche erfüllt sowie die Erwartungen bezüglich Gastfreundschaft übertroffen werden.

### 2 Wer ist mein Gast? Welche Zielgruppe möchte ich ansprechen?

Dies ist eine der wichtigsten Fragen, die Sie sich als Ferienwohnungsvermieter stellen müssen. Denn es kommt auf den Gast an was Sie anbieten sollen. Vermieter, die möglichst schnell eine Ferienwohnungsanfrage beantworten, vergrössern die Chancen auf den Zuschlag: Laut der Umfrage ist für 48 Prozent der Urlauber eine zügige Antwort für die Buchung ausschlaggebend.

Junge Paare ohne Kinder: Junge Paare ohne Kinder favorisieren oft moderne Wohnungen mit zeitgemäßem Medienbereich inkl. Internet.

Ältere Paare: Ältere Paare bevorzugen wenige Stufen und bequeme Möbel in gepflegtem Zustand. Gute Matratzen werden sehr geschätzt sowie eine ruhige Lage der Wohnung. Senioren begrüßen auch Barriere-freie Installationen, wie bodentiefe Duschbecken und schwellenlose Böden und eine einfache Bedienung der Geräte in der Wohnung. Eine übersichtliche Bedienungsanleitung in entsprechenden Sprachen für alle Geräte ist für den Gast eine grosse Hilfe.

Familien mit Kindern: Für Familien mit Kindern ist es wichtig, dass Sie kindergerecht einrichten. Kinderstuhl für den Esstisch, Kinderbett, Besteck und Geschirr für Kinder und Spielsachen sind ein Muss. Aktuelle Informationen über das kinderfreundliche Angebot in der Region sowie Gesellschaft Spiele sind von Vorteil. Keine empfindlichen Dekorationen. Kinderpflaster, eingepacktes Nuggi ist ein nettes Extra für die Familie. Gerade wenn Sie Ihre Ferienwohnung auch an Familien vermieten wollen, lohnt es sich, zusätzlich zur Grundausstattung Geschirrspüler, Waschmaschine und Trockner anzubieten. Um Kinder für Ihre Ferienwohnung zu begeistern, sollten Sie im Garten nach Möglichkeit ein paar Spielgeräte aufstellen.

Sportler: Velofahrer benötigen einen Raum um die Velos abspülen und abschliessen zu können, Velopumpe und Flickmaterial. Kartenmaterial, eine Broschüre und Tipps zum nächstgelegenen Veloladen sind ein willkommenes Extra. Sportler schätzen Platz, um schmutzige und nasse Schuhe hinzustellen sowie eine Möglichkeit die Schuhe zu trocknen.

Skifahrer und Langläufer brauchen natürlich einen Abstellraum für Ski und Skischuhe, gerne mit Wachtisch sowie geräumige Schränke für Winterkleider. Schuhtrockner sind von Vorteil. Pisten- und Loipenpläne zum Mitnehmen sind ein gewünschtes Extra.

### 3 Die Ausstattung der Ferienwohnung

Als Vermieter sollten Sie bei der Ausstattung Ihrer Ferienwohnung einiges beachten. Wer den Mietern mehr als den Komfort der Grundausstattung bietet sorgt dafür, dass die Gäste gerne wiederkommen. Die Ausstattung muss sehr sauber und gepflegt sein und den Kriterien der Klassifikation entsprechen. Wohnungen, die Haustiere erlauben, müssen für die Endreinigung genügend Zeit einplanen für die Beseitigung aller Tierspuren.

## Seite 4

Achten Sie auch auf ein leicht zu bedienendes Heizsystem. Kontrollieren Sie auch, dass die Wohnung bei der Anreise bereits eine angenehme Temperatur bietet und gut gelüftet ist.

### 3.1 Möbelwahl

Grundsätzlich gilt: Es bedingt keine wertvollen Möbel, jedoch sollen die Möbel gepflegt aussehen und zum Einrichtungsstil passen. Abgenutzte Möbel müssen restauriert oder ersetzt werden. Beim Stil sollen Sie sich an dem der Klientel orientieren, welche hier später zu Gast sein werden und sich wohlfühlen möchten. Haben Sie hier keine konkreten Vorstellungen, wählen Sie eine zeitlose, bequeme Ausstattung. Gerade bei fest installierten Möbeln ist dies wichtig, da diese voraussichtlich länger in der Ferienwohnung bleiben. Hier sollten Sie bei der Qualität nicht sparen, um zeitaufwendige und kostspielige Reparaturen zu vermeiden. Schenken Sie auch der Beleuchtung entsprechende Beachtung. Auf persönliche Gegenstände sowie persönliche Fotos etc. soll in der Ferienwohnung verzichtet werden. Entscheiden Sie, ob Sie eine moderne, urchige oder elegante Ausstattung anbieten möchten.

### 3.2 Schlafzimmer

Wer im Urlaub nicht gut schläft, ist schnell unzufrieden und kommt nie wieder. Hochwertige Matratzen/Lattenroste sind eine Grundvoraussetzung für einen guten Schlaf, auch die Bettwäsche sollte eine sehr gute Qualität aufweisen. Legen Sie zusätzliche Kissen und Decken bereit. Regelmässig neue Bettwäsche offerieren, damit sie immer gepflegt und fleckenfrei ist. Geschätzt wird ebenfalls eine Leselampe.

Für eine 3 Sternewohnung gilt: Decken, Wände, Bodenbeläge und Möbel sind aufeinander abgestimmt und sorgfältig gepflegt. Gute und solide Qualität ohne sicht- und spürbare Abnutzung.

### 3.3 Küche

Koch- und Gebrauchsutensilien wie Gläser, Teller und Besteck etc. in ausreichender Menge sollten einheitlich sein und regelmäßig auf Ihre Komplettheit und Abnutzung überprüft und wenn nötig ausgetauscht oder ergänzt werden. Geräte wie z.B. Raclette Ofen, Wasserkocher, Kaffeemaschine etc. auf Funktionsfähigkeit prüfen. Bitte keine defekten Gegenstände oder Utensilien anbieten. Tischset, Servietten, Weingläser, Flaschen- und Büchsenöffner sowie Serviertablar Abwaschmittel, Geschirrspültabs, Kaffeemaschine, Wasserkocher, Schneidebretter, Abfallsack und Putzutensilien (Besen, Staubsauger etc.) werden von den Mietern sehr geschätzt. Lebensmittel sollten aus hygienischen Gründen nicht aufgehoben und dem neuen Gast angeboten werden. Zucker, Salz und Teebeutel wird aber oft sehr geschätzt. Kontrollieren Sie regelmässig den Zustand dieser Lebensmittel. Einige Vermieter bieten Ihren Gästen an, für eine erste Kühlschrankfüllung vor der Anreise zu sorgen. sorgen für Wohlfühlambiente.

### 3.4 Badezimmer

Es gilt grundsätzlich: sauber und gepflegt. Haare, Hautschuppen und benutzte Verbrauchsartikel sind ein absolutes No-Go. Handtücher sollen flauschig und einheitlich sein. Ersetzen Sie die Badewäsche öfters damit sie immer gepflegt wirkt. Ein Seifenspender mit Flüssigseife oder eine kleine Seife, ein Föhn, eine Einwegzahnbürste sowie angenehmes Licht sind ein Plus. Achten Sie

## Seite 5

besonderes auf die Sauberkeit der Fugen und entfernen Sie Schimmel umgehend. Wenn ein Duschvorhang im Bad hängt, muss dieser regelmässig gereinigt und wenn notwendig ausgewechselt werden. Für eine 3 Sternewohnung gilt zum Beispiel: Duschkabine (mind. mit Vorhang), Ablagemöglichkeit in der Dusche, elektrisches Lüftungssystem oder Aussenfenster, ausreichende Beleuchtung, Spiegel, genügend Ablageflächen, Mischhebel (ausgenommen Nostalgiebad), Handtuchhalter, Badetuchstange, Abfalleimer, genügend WC-Papier, saubere WC-Bürste, Zahnputzglas, Seifenschale.

### 3.5 Wohnbereich und Medien

Schaffen Sie einen Platz, an dem man sich gerne aufhält. Gerade bei längeren Aufenthalten muss auch die Ferienwohnung oder das Ferienhaus ein Urlaubsgefühl vermitteln können. Helligkeit und eine gute angenehme Beleuchtung tragen grundsätzlich zum Wohlempfinden bei. Ihre Gäste sollen auch bei trübem Wetter gemeinsam die Zeit verbringen können. Eine Wohnlandschaft mit Medienbereich wie (Internet-Anschluss, Sat-TV, evtl. Spielkonsole, Radio/Stereoanlage, Gesellschaftsspiele) sind bei einer zeitgemäßen Ausstattung von Vorteil. Vergessen Sie nicht die Bedienungsanleitungen in allen Sprachen beizulegen.

Eine gute Zusatzausstattung sind Informationsbroschüren zu Ausflugszielen in der Umgebung sowie Kartenmaterial der Region. In Ihrer Infostelle erhalten Sie vor jeder Saison einen aktuellen Infoordner mit Informationen zu Aktivitäten und der Umgebung.

Für eine 3 Sternewohnung gilt: Decken, Wände, Bodenbeläge und Möbel sind aufeinander abgestimmt und sorgfältig gepflegt. Gute und solide Qualität ohne sicht- und spürbare Abnutzung.

### 3.6 Aussenlage, Garten & Terrasse

Ein eigener gepflegter Garten ohne Unkraut, eine ansprechende Außenanlage oder eine einladende Terrasse mit passenden Gartenmöbeln stellt einen erheblichen Mehrwert dar. Sofern möglich können Sie ev. eine Grillmöglichkeit bereitstellen oder auch für Kinder im Gartenbereich Möglichkeiten schaffen. Ein gutes Gefühl für die Wohnung, für die Optimierung, und wie sie vom Gast erlebt wird, erkennen Sie am besten, in dem Sie selbst in der Wohnung übernachten.

## 4 Preisgestaltung/Marketing

Das Preis-/Leistungsverhältnis muss für den Gast stimmen, zusätzliche Angebote bieten eine Mehrleistung. Vergleichen Sie sich mit den Preisen Ihrer direkten Konkurrenz sowie anderen Alpendestinationen wie z.B. Davos, Zermatt oder Grindelwald. Sie brauchen nicht günstiger zu sein, wenn Sie mehr bieten können. Wichtig ist, dass Sie Ihre Besonderheiten auch dem potenziellen Gast gegenüber erkennbar machen.

Wichtig: Um die Anforderungen der Engadin St. Moritz Tourismus AG zu erfüllen, müssen ergänzend zu den \*STV-Kriterien der Klassifikation die Qualitätsstandards der Tourismusorganisation im Bereich Internet-Auftritt erfüllt werden. Diese Musskriterien sind in diesem «Tipps & Tricks»-Dokument mit einem Stern (\*) markiert.

## Seite 6

### 4.1 Internetauftritt

Bei der Engadin St. Moritz Tourismus AG haben Sie die 2 Modelle des Vertriebspartners e-domizil zur Auswahl. Wenn Sie über Engadin St. Moritz Tourismus Ihre Wohnung bei e-domizil anmelden wird für die Online-Buchung im Modell «Online Buchbarkeit» 12% Kommission und für das Modell «Objektinserat» eine Jahresgebühr von CHF 300.00 verrechnet. (Bitte beachten Sie dazu das Merkblatt zum neuen Vertriebskonzept ab 1.1.2023)

Mehr über die Modelle Online Buchbarkeit und Objektinserat finden Sie im Dokument «e-Domizil Manual», erhältlich in Ihrer Tourist Information oder im Ferienwohnungs-Corner auf [www.estm.ch](http://www.estm.ch).

Der Weg zu mehr Gästen und zu einer höheren Auslastung Ihres Ferienobjekts erfolgt in der heutigen Zeit vorwiegend über das Internet, dazu zählen die Webseiten der Engadin St. Moritz Tourismus, Ihre eigene Webseite und auch diejenige von E-domizil und je nach Kooperationsmodell auch deren Vertriebspartner. Ein potenzieller Gast sollte bereits vor dem Bildschirm zu Hause ins Schwärmen geraten. Knappe Infos genügen heute nicht mehr, um wirklich mehr Buchungen zu generieren. Wichtige Punkte für einen guten Internetauftritt sind folgende:

\* Adresse & allgemeine Angaben: Komplet und korrekt geschrieben. Folgende Angaben müssen zwingend gemacht werden: Art des Objektes\*, Wohnfläche\*, Stockwerk\*, Reiseinformationen für die Kontaktaufnahme zur Schlüsselübergabe\*.

\* Bilder: helle, kontrastreiche und einladende Bilder die dem potenziellen Gast die Wohnung und die Umgebung schmackhaft zeigen. Fügen Sie gerne einen Grundriss der Wohnung hinzu.

Bild 1 ist verkaufsentscheidend. Wählen Sie das beste Bild, welches Interesse weckt!

- Aussen- und Innenansichten der Unterkunft
- Querformat mit einer Breite von mind. 800 Pixel\* (ideal: Format 4:3 bzw. 1280 x 960 Pixel)
- Bilder von jedem Raum (wenn möglich von mehreren Winkeln)
- keine Panoramabilder

\* Freitextbeschreibung: konkrete Vorzüge in einer kurzen, aussagekräftigen Zusammenfassung auflisten. Informationen die für Ihren potenziellen Gast entscheidend sind zuerst auflisten (z.B. Grösse der Wohnung, Stockwerk, Balkon, Südlage, Kamin, Internet, Kinderbett und weitere Ausstattung). Kontrollieren und vergleichen Sie stetig Ihren Internetauftritt auf [www.engadin.ch](http://www.engadin.ch).

Beispiel:

Die Chesa Pontresina mit 6 Wohnungen liegt am Rande des Ortszentrums, nahe an Wanderwegen, Loipen, Busstation und kleinem Einkaufsladen. Es ist eine helle, grosszügige und moderne 2.5-Zimmer-Attika-Wohnung im 2. Stock, 65 m<sup>2</sup>. Ruhig gelegen mit sonnigem Balkon und herrlicher Aussicht auf das Berninamassiv.

Das gemütliche Wohnzimmer ist mit Dachbalken und einheimischem Arvenholz und Sitzecke ausgestattet. Die Galerie mittels interner Treppe erreichbar.

Die Wohnung bietet kostenlosen WLAN-Zugang, SAT-TV.

Das Schlafzimmer verfügt über ein Doppelbett mit zwei einzelnen Matratzen und eingebautem Arvenholzschrank mit viel Stauraum.

Die separate Küche ist mit Kühlschrank inkl. grossem Tiefkühlabteil, Backofen, Nespresso-Kaffeemaschine, Geschirrspüler eingerichtet, das Badzimmer mit Badewanne und Doppellavabo.

## Seite 7

Im Eingangsbereich befinden sich eine offene Garderobe sowie ein Schrank mit Bügelbrett, Staubsauger und Reinigungsmitteln.

Die ganze Wohnung ist mit Bodenplatten versehen (individuell einstellbare Bodenheizung), die Galerie mit Teppichboden. Benützung des Tiefgaragenplatzes sowie Aussenparkplatz, Kellerabteil, Ski- und Fahrradraum in Wohnungsmiete inkludiert.

Haustiere nicht erlaubt.

Spezialangebot Ferienwohnung mit Skipass.

Weihnachten/Neujahr beträgt die Mindestaufenthaltsdauer 10 Nächte!

\* Verfügbarkeiten und Preise: Fehlen die Verfügbarkeiten und Preise, kann die Wohnung nicht offeriert oder reserviert werden. Deshalb ist es sehr wichtig die Preise mindestens für 1 ½ Jahre im Voraus einzugeben (zwingend 1 Jahr). Belegte Zeiträume bitte immer sperren, damit man keine Gäste verärgert, wenn die Ferienwohnung ihrer Wahl besetzt ist. Bitte auch Zeiträume belegt eingeben, sobald ein Vertrag versendet worden ist oder wo Sie Stammgäste erwarten, auch wenn diese noch nicht bestätigt haben. Sie können die belegten Daten immer wieder frei melden, sobald es eine Änderung gibt.

Anreisetag und Rabatte: Indem Sie den Anreisetag beliebig wählen, sind Sie für den Gast flexibler und attraktiver. E-domizil ermöglicht auch die Eingabe von 3-Tages- bis 6-Tagespreise sowie einen Preis für zusätzliche Nächte. Wenn Sie diese Preise angeben, erscheinen Sie bei einer Suche nach z.B. 5 Tagen mit dem richtigen Preis, statt wie üblich mit dem Wochenpreis. Zusätzlich ist es möglich in e-domizil spezielle Preise für Last Minute, längere Aufenthalte sowie für Kinder und Jugendliche aufzulisten.

\* Suchkriterien: Klicken Sie alle Suchkriterien an, die Ihrer Wohnung entsprechen. Damit erleichtern Sie den Interessenten die Suche. Sind die Suchkriterien der Wohnung (wie Fernseher, Kamin, Waschmaschine, Geschirrspüler, Parkplatz, Garage, Haustiere etc.) nur in der Freitextbeschreibung aufgeführt erscheint die Wohnung bei einer spezifischen Suche nach diesen Kriterien nicht. Achten Sie darauf, dass die gesamte Wohnungsinfrastruktur, die Ausstattung der Küche sowie die Unterhaltungselektronik bei der Inneneinrichtung ausgewählt ist, dass alle Komfortmerkmale wie Aufzug, Internet, Balkon, Parkplatz etc. angeklickt sind.

\* Nebenkosten: Üblich ist, die Endreinigung\* sowie den Strom\* bei den Nebenkosten aufzuführen. In einigen Fällen werden auch Kurtaxen\*, Bettwäsche\* und Handtücher\* unter den Nebenkosten aufgenommen. Zu viele aufgelistete Posten bei den Nebenkosten verärgern den Gast, weil schlussendlich der Endpreis für die Wohnung bedeutend höher ausfällt als gemäss erstem Blick. Für einen Mehrwert unbedingt auch die inkludierten Kosten erwähnen.

Geolokalisierung: Zoomen Sie bei der Geolokalisierung den Standort Ihrer Ferienwohnung ganz genau ein. So können Sie Missverständnisse vermeiden.

## 5 Angebote

Die Erfahrungen zeigen, dass Ferienwohnungen, welche Angebote anbieten, attraktiver sind und somit häufiger gebucht werden. Zusätzlich stärken Sie mit solchen Angeboten die Wahrnehmung Ihrer Wohnung. Alle Angebote finden Sie im Ferienwohnungs-Corner auf [www.estm.ch](http://www.estm.ch) und dem zugehörigen Partnerbereich. Hier finden Sie einen Einblick in drei sehr attraktive Angebote:

### 5.1 ÖV-inklusive

Das ÖV-inklusive, bietet dem Feriengast die Möglichkeit, die öffentlichen Verkehrsmittel, Engadin Bus, Rhätische Bahn, Ortsbus St. Moritz und Postauto im ganzen Oberengadin, d.h. auf dem

## Seite 8

gesamten Verbundsgebiet von engadin mobil gratis zu nutzen. Das ÖV-inklusive gilt ab der zweiten Übernachtung und bildet für Ihre Feriengäste ein enormes Plus. Nachhaltige Angebote spielen eine immer grössere Rolle im Reiseentscheid des Gastes. Sie als Gastgeber tragen kein finanzielles Risiko, da die monatlichen Abrechnungen aufgrund der Anzahl Logiernächte erfolgen. Mit einem geringen Mehrbetrag kann auch der öffentliche Verkehr im Bergell inkludiert werden. Beim Abschluss eines Ganzjahresvertrages profitiert der Beherberger zusätzlich noch von einer Ermässigung von 10%.

### 5.2 Bergbahnen inklusive Sommer (oder all-inklusive) für Ferienwohnungen

In Zusammenarbeit mit den Präsidenten der lokalen IG FEWO, dem Verein Parahotellerie und dem Engadin St. Moritz Mountain Pool (Bergbahnen) konnte das beliebte Inklusiv-Angebot weiterentwickelt werden.

Das Angebot „Bergbahnen inklusive“ gewährt dem Gast den Vorteil, dass er während seinem Aufenthalt sämtliche Bergbahnen im Oberengadin ohne Aufpreis nutzen kann. Dies über die Dauer der gesamten Sommersaison, also jeweils vom 1. Mai bis 31. Oktober.

Die Ferienwohnungsvermieter können zwischen dem «Bergbahnen inklusive» und der Zusatzoption «Bergbahnen all-inclusive» wählen – zum unterschiedlichen Ansatz des Ersteintrittes. Die Vereinbarung ist unbefristet und jährlich kündbar. Und überschreitet die durchschnittliche Einlöserate beim einzelnen Vermieter (Verwaltung) über alle teilnehmenden Ferienwohnungen den Faktor 3 (Ersteintritte/Logiernächte\*7), so werden Ende Sommersaison die überzähligen Ersteintritte rückvergütet. Für mehr Informationen wenden Sie sich bitte an [pm@estm.ch](mailto:pm@estm.ch), oder besuchen Sie den Ferienwohnungs-Corner auf [www.estm.ch](http://www.estm.ch).

## 6 Anfrage

Anfragen müssen mindestens innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden, wie in der STV-Klassifikation vermerkt. Der Gast fragt normalerweise mehrere Wohnungen gleichzeitig an und wer schneller professionell antwortet, hat die grössere Chancen den Gast zu gewinnen.

Haben Sie eine Anfrage erhalten und keine Rückmeldung bekommen, melden Sie sich nach ein paar Tagen telefonisch beim potenziellen Gast und fragen Sie nach, ob er weitere Informationen zu Ihrer Ferienwohnung wünscht.

Unterbreiten Sie dem Gast immer einen schriftlichen Vertrag. Dies ist für Sie wie für den Gast eine zusätzliche Sicherheit und gibt den Eindruck von Seriosität. Der Vertrag muss gemäss Klassifikation folgende Punkte enthalten:

- Beschreibung des Objektes (mit Wohnungsinfrastruktur inkl. Grundrissplan)
- Preis, Nebenkosten (für Anzahl Personen, Anzahlung, Zahlungskonditionen)
- Rücktrittsbedingungen
- An- und Abreisekonditionen
- Beschreibung der Lage mit Ortsplan

Die Angaben der Distanz zu Einkaufsmöglichkeiten, zum öffentlichen Verkehr, zu Bergbahnen etc. sind für den Gast eine angenehme Ergänzung.

Auf der Webseite des Schweizer Tourismusverbands finden Sie Musterverträge (in DE, EN, IT, FR):

<https://www.stv-fst.ch/angebote/labels/accomodation-classification/holiday-apartment>

Seite 9

### **7 Ankunft**

Ihre Mieter bekommen schon bei der Ankunft das Gefühl, die richtige Unterkunft ausgesucht zu haben, wenn sie ein persönliches Willkommensgeschenk vorfinden. Zum Beispiel eine Flasche mit «Engadiner Bergwasser» beschriften, mit Wasser füllen und in den Kühlschrank stellen oder Sie können einen Zopf für das erste Frühstück backen, ein Glas selbstgemachte Konfitüre, eine Flasche Wein, eine Nusstorte, Birnenbrot, Blumen oder Pralinen offerieren. Begrüssen Sie oder Ihr Schlüsselhalter Ihre Gäste bei der Schlüsselübergabe persönlich und stellen Sie sicher, dass alles in der Wohnung den Erwartungen der Gäste entspricht.

Kontaktieren Sie oder Ihr Schlüsselhalter auch während des Aufenthaltes Ihre Gäste, um zu erfahren, ob alles den Vorstellungen entspricht oder ob einzelne Details optimiert werden können.

### **8 Abschied**

Überreichen Sie eine kleine Erinnerung zum Abschied, welches man mit nach Hause nehmen kann: Einen Magnet für die Pinnwand, einen Bilderrahmen oder ein lokales Andenken. Ihre Gäste werden sich nicht nur freuen, sondern wahrscheinlich auch jedes Mal liebevoll an ihre Unterkunft erinnert, wann immer sie es sehen. Einige Gemeinden bieten auch eine Gästeehrung für Stammgäste ab 20 Jahren an. Kontaktieren Sie Ihre Tourist Information für mehr Informationen.

### **9 Kontakt halten**

Bringen Sie sich und Ihre Ferienunterkunft bei ehemaligen Gästen in Erinnerung: Weihnachtskarten sind zum Beispiel eine einfache Möglichkeit. Wählen Sie am besten eine Karte mit Ihrer Unterkunft oder einer Aufnahme aus der Region als Motiv. Mit der Karte können Sie auch Neuigkeiten zu der Wohnung oder der Umgebung vermitteln. Vielleicht haben Sie in neue Badwäsche oder in ein neues Sofa investiert oder vielleicht hat ein neues Restaurant in der Nähe eröffnet.

### **10 Mit Gästereaktion umgehen**

Zum direkten Kontakt mit Gästen zählen leider auch weniger erfreuliche Dinge, wie zum Beispiel der Umgang mit Beschwerden. Nach unseren Erfahrungen kommen diese zumeist zustande durch: Unrealistische Erwartungen des Urlaubers aufgrund mangelnder Kommunikation. Irreführende oder nicht aktuelle Angaben im Online-Inserat oder auf der Homepage.

#### Beanstandung zur Sauberkeit:

Beschwerden dieser Art lassen sich meist schon vorab vermeiden. Grundsätzlich hilft ein ausführlicher Mietvertrag mit Beschreibung der Wohnungsinfrastruktur, Grundriss der Wohnung und mit klar definierten Aufenthaltsregeln, um spätere Missverständnisse zu vermeiden. Sie können von Anfang an Unzufriedenheit verhindern, indem Sie für eine Wohlfühlatmosphäre sorgen und die Unterkunft und das Inventar regelmässig kontrollieren und pflegen. Sauberkeit ist ein absolutes Muss. Sollten die Erwartungen der Gäste nicht erfüllt sein kann der Vermieter viel gewinnen in dem er umgehend versucht gemeinsam mit dem Gast eine Lösung zu finden und auch nachfragt, ob dies für den Gast in Ordnung ist.

## Seite 10

### 10.1 Kundenbewertung und Reklamationen

Online buchbare Wohnungen können von den Gästen online bewertet werden. Kundenbewertungen haben einen massgeblichen Einfluss auf den Buchungserfolg eines Objekts. Wenn Sie von einem Gast eine Bewertung wünschen, erwähnen Sie doch bei der Abreise, dass Sie sich über eine Bewertung freuen würden. Ihre Gäste erhalten nach dem Aufenthalt automatisch eine E-Mail von e-domizil.ch, in welcher sie aufgefordert werden eine Kundenbewertung abzugeben. Bei Buchungen über einzelne Partner von e-domizil wird keine Aufforderung an die Gäste versendet (z.B. HolidayCheck), sowie auch bei Eingang von Reklamationen.

Vergessen Sie nicht, dass viele positive Kundenbewertungen die beste Werbung für Ihr Objekt ist. Nutzen Sie bei negativen Bewertungen die Möglichkeit diese zu kommentieren und angemessen auf die Kritik einzugehen.

Was Sie tun können:

Halten Sie Ihre Angaben aktuell. Dies betrifft den Freitext als auch die Fotos. Betonen Sie auch, dass die Gäste sich gerne bei Problemen umgehend melden sollen, dies ermöglicht Ihnen oder Ihrer Kontaktperson vor Ort die Situation zu prüfen.

Sollten Sie trotz den vorbeugenden Massnahmen eine Beschwerde vor Ort erhalten, gilt es folgende Punkte zu beachten:

Reagieren Sie schnell, aber behalten Sie Ihre Gegenargumente im ersten Moment für sich. Schlagen Sie Lösungen vor und halten Sie Ihre Versprechen ein. Zeigen Sie Verständnis und hören Sie Ihrem Gast aufmerksam zu. Haben Sie schon mehrere Beschwerden zum selben Problem erhalten, dann überprüfen Sie den Sachverhalt intensiver. Überlegen Sie sich nachhaltige Lösungen zum Problem. Eventuell ist eine Renovierung oder Neuanschaffung notwendig.

Es gibt auch Gäste, die sich grundlos oder wegen einer Kleinigkeit aufregen und sich nicht beruhigen lassen. Versuchen Sie in solchen Situationen Ruhe zu bewahren und bleiben Sie hilfsbereit.

Versuchen Sie jede Beschwerde mit einer positiven Kommunikation abzuschliessen.

→Die sogenannte Frankfurter Tabelle fasst Urteile des Landgerichts Frankfurt aus den 1980er-Jahren zu typischen Mängeln bei Pauschalreisen zusammen. Obwohl sie nicht mehr aktualisiert wird, dient sie bis heute als Orientierung, wieviel Geld Pauschalreisende bei welchen Mängeln verlangen können.

In der Schweiz hat die Frankfurter Tabelle keine rechtliche Bedeutung oder Wirkung. - Es ist offensichtlich, dass eine solch praktische Tabelle im Reisebüroalltag als Orientierungshilfe dienen kann.

<https://www.reisebuerorecht.ch/frankfurtertabelle>

## **11 Interessengemeinschaften für Ferienwohnungen (IG FEWO)**

In der IG Fewo können Sie sich gemeinsam mit anderen Ferienwohnungsvermietern austauschen und Ihre gemeinsamen Interessen gegen aussen z.B. ESTM, Bergbahnen, ÖV und weitere vertreten.

Mit der Gestaltung und Optimierung von Angeboten für die Ferienwohnungsgäste können die IG Fewos aktiv die Vermietung und Auslastung der Ferienwohnungen erhöhen. Die Informationen zu den IGs und den Ansprechpersonen finden Sie im Ferienwohnungs-Corner auf [www.estm.ch](http://www.estm.ch)

Seite 11

## 12 Reinigungskräfte

Eine Liste der Reinigungskräfte finden Sie im Ferienwohnungs-Corner auf [www.estm.ch](http://www.estm.ch). Schulung und Kontrolle für gründliche Reinigung muss gewährleistet sein.

## 13 Projekt Herzlichkeit

Gemeinsam können wir das Image von Engadin und St. Moritz als gastfreundliche Destination verstärken, indem wir das Allegra-Prinzip lernen und leben.

Grundlage für die Offensive bildet ein einfaches romanisches Wort: Allegra! Was so viel bedeutet wie «Willkommen». Das Wort bietet eine einfache Eselsbrücke für einen bewusst herzlichen Umgang mit Gästen und unter Einheimischen.

Allegra!		
<b>A</b>	<b>Augenkontakt</b>	Ich halte stets den Augenkontakt mit dem Gegenüber, vor allem bei der Begrüssung
<b>L</b>	<b>Lächeln</b>	Ich lächle immer freundlich und begeistere damit Jeden
<b>L</b>	<b>Lass mich helfen</b>	Ich biete aktiv meine Hilfe an
<b>E</b>	<b>Erwartungen übertreffen</b>	Ich überrasche mein Gegenüber und übertreffe seine Erwartung
<b>G</b>	<b>Gerne ja!</b>	Ich bin stolz auf meine Arbeit, helfe von Herzen gern
<b>R</b>	<b>Rückfragen</b>	Ich finde eine Lösung und frage mein Gegenüber ob er/sie damit zufrieden ist
<b>A</b>	<b>Auf Wiedersehen, bis zum nächsten Mal!</b>	Ich verabschiede mich herzlich und bleibe meinem Gegenüber damit in Erinnerung

## 14 Ferienabwesenheit

Möglichkeiten zur Verwaltung von Buchungen und Buchungsanfragen bei Ferienabwesenheit:

- Aktualisieren Sie alle Verfügbarkeiten bevor Sie abreisen
- Rufen Sie nach Möglichkeit Ihre E-Mails während den Ferien ab, wenn Sie Internetzugang haben
- Falls Sie das Modell Online Buchbarkeit anbieten und nur telefonisch erreichbar sind, informieren Sie e-domizil
- Wenn Sie eine Stellvertretung haben, können Sie diese Person im Vermieterbereich eintragen
- Hinterlegen Sie auf jeden Fall eine Abwesenheitsnotiz in Ihrem E-Mail-Programm

## 15 Betrügerische Mails

Erkennen Sie bestimmte Signale in den Buchungsanfragen und beachten Sie die Sicherheitshinweise.

Betrügerische Mail erkennen Sie oft wie folgt:

- Die Mail-Adresse ist eine Gratisadresse aus dem Internet (z.B. Google oder Yahoo)
- Oft stimmen auch Absender und Mailadresse nicht überein
- Die Anfrage hat oft mehrere unsichtbare Empfänger
- Die Anfrage ist sehr allgemein gehalten und statt einem Namen vom Logis etc. zu nennen wird von «your hotel» etc. geschrieben.

## Seite 12

- Der Absender fragt nach Angaben wie «total cost», «payment by cheque» und «arrange for payment»
- Der Absender fragt auch oft nach Ihrem Namen, Ihrer Adresse, Ihrer Postleitzahl, Ihrer Telefonnummer, etc.
- Die Reservationsanfrage ist oft für mehrere Personen und/oder ein längerer Aufenthalt und unabhängig von Hoch- und Nebensaison.
- Die Absender werden immer raffinierter und es ist wichtig, dass Sie eine betrügerische Anfrage erkennen. Der Verlauf erfolgt meistens so, dass die Betrüger per Scheck, Überweisung oder Kreditkarte zu viel Geld überweisen wollen und von Ihnen eine Rückerstattung verlangen, das Konto des Absenders jedoch nicht gedeckt ist. Nie unbekanntem Gästen Geld vorschüssen. Bei Unsicherheit im Vertrag festhalten, dass der Vertrag erst gültig ist nach Eingang der Bezahlung auf das vorgesehene Bankkonto.

Wichtig ist, die Anfragen immer aufmerksam und überlegt zu bearbeiten.

Für weitere Beispiele von betrügerischen Mails siehe folgende Links:

<http://www.pillowsandpancakes.com/scam-warning.htm>

<http://www.profit.uk.com/religious-organisation-reservation-request-scam/>

<http://www.profit.uk.com/hotel-reservation-inquiry/>

<http://www.profit.uk.com/hotel-reservation-scam/>

<http://www.profit.uk.com/multi-booking-reservation-request-scam-2/>

<http://www.fbi.gov/scams-safety/e-scams>

Es freut uns, Ihnen mit diesen Informationen zusätzliche Tricks & Tipps für die Vermietung Ihrer Wohnung aufgelistet zu haben. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg und Spass bei der Vermietung. Bei Fragen steht Ihnen Ihre lokale Tourist Information gerne zur Verfügung.

Ihr Engadin und St. Moritz Tourismus Team