

9. Familien sind treue Gäste

Ermitteln Sie mit Hilfe von Gästebefragungen (Fragebogen, Gästebuch oder auch online) die Zufriedenheit der Familien und Kinder. Nehmen Sie jede Beschwerde ernst und suchen Sie so schnell wie möglich nach einer Lösung. Vergessen Sie nicht: Kinder haben einen großen Einfluss auf die Reiseentscheidung. Da, wo sich die kleinen Gäste richtig wohlfühlt haben – fahren die Eltern mit ihnen auch gerne wieder hin.

10. Familienfreundlichkeit für Mitarbeiter

Achten Sie auch bei Ihren Mitarbeitern auf eine sorgenfreie Vereinbarkeit von Beruf sowie Privat- und Familienleben. Sie und Ihre Mitarbeiter müssen sowohl vor als auch hinter den Kulissen von dem überzeugt sein, was Sie tun. Leben Sie Familienfreundlichkeit in Ihrem Unternehmen vor – Ihre Gäste spüren das.

Unser Tipp:

Begegnen Sie Ihren Gästen „auf Augenhöhe“. Sehen Sie Ihr Unternehmen einmal durch Kinderaugen: In der Hocke haben Sie die Perspektive eines Kleinkindes. Die Zielgruppe Familien bedarf einer gesonderten Ansprache – aber Ihr Einsatz wird sich lohnen, denn

Kinder sind unsere Gäste von morgen.



Foto: UTG/König

Möchten Sie sich als familienfreundliches Unternehmen zertifizieren lassen?

... um damit:

- Vertrauen beim Gast zu wecken
- Verlässlichkeit zu signalisieren (Orientierungshilfe am Markt)
- Transparenz der Angebote zu schaffen
- sich im Wettbewerb nachhaltig zu profilieren

Der Bewerbungszeitraum für die Zertifizierung **Qualitätsmanagement „Familienurlaub MV“** ist jedes Jahr vom 1. Februar bis 15 März.



Nähere Informationen erhalten Sie unter www.tmv.de/qmf

Ansprechpartner:

Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e. V.
Platz der Freundschaft 1 · 18059 Rostock
Frau Mirka Vaarnas · m.vaarnas@auf-nach-mv.de
fon +49 (0)381 40 30-662 · fax +49 (0)381 40 30-555



Gefördert durch:



Mit freundlicher Unterstützung des Wirtschaftsministeriums Mecklenburg-Vorpommern. Europäischer Fonds für Regionale Entwicklung

auf-nach-mv.de/familie



Teilfoto: TMV/Roth

10 goldene Regeln

für familienfreundliche Betriebe



Mecklenburg Vorpommern

MV tut gut.

1. Urlaubsstimmung vor Reisebeginn

Sprechen Sie mit hauseigenen Print- und Online-Informationen Familien in Bild und Text gezielt und emotional an. Schaffen Sie Preisvorteile und Leistungsanreize und reagieren Sie schnell und individuell auf Anfragen und Wünsche.



Foto: UICZ/König

2. Familiäre Atmosphäre

Sorgen Sie nicht nur für eine großzügige Baby- und Kleinkindbedarfsausstattung und eine interessante Auswahl an Spielmaterialien, sondern auch für getrennte Schlafräume, gern mit Verbindungstür. Dies bietet mehr Ruhe für Eltern und Kinder.

3. Kindgerechte Sicherheit

Beugen Sie Unfällen vor und sorgen Sie für ein hohes Maß an Sicherheit im Haus, in den Zimmern, im Freizeitbereich und bei den Spielgeräten. Besonders wichtig sind z. B. Steckdosensicherungen, nützlich ein Toilettenaufsatz sowie eine rutschfeste Stehhilfe an den Waschbecken im Sanitärbereich.



4. Kinder als Gäste ernst nehmen

Betrachten Sie Kinder als eigene Persönlichkeiten, verlieren Sie dabei aber die Eltern nicht aus den Augen. Fragen Sie Ihre kleinen Gäste persönlich nach Ihren Wünschen. Legen Sie großen Wert auf eine freundliche Ansprache durch alle Mitarbeiter. Bleiben Sie authentisch und zeigen Sie, dass Sie Spaß daran haben Gastgeber zu sein.

5. Gemeinsame Familienerlebnisse

Familien tauschen sich gern mit Gleichgesinnten aus. Schaffen Sie Raum für gemeinsame Erlebnisse wie beispielsweise in einem Aufenthaltsraum oder auf einem Spielplatz. Bieten Sie Informationen zu familienorientierten und kindgerechten Freizeitangeboten in Ihrem Haus und zu Ausflugsmöglichkeiten in der näheren Umgebung an.

6. Ein Ort zum Schlemmen

Sorgen Sie im Gastronomiebereich für ausreichend Bewegungsfreiheit für Kinderwagen und Kinderhochstühle. Notwendig ist auch eine kindgerechte Ausstattung wie beispielsweise Sitzkissen und bruchsauferes Geschirr. Wartezeiten lassen sich entweder in einer Kinderspielecke oder mit einem Tischspiel und Malutensilien überbrücken.



7. Gutes Essen hält Leib und Seele zusammen

Bieten Sie eine abwechslungsreiche Kinderkarte an und verarbeiten Sie frische und vorrangig regionale Lebensmittel. Reduzierte Portionen von der allgemeinen Speisekarte können auch kindgerecht zusammengestellt und auffallend lustig dekoriert werden. Die kleinen Gäste freuen sich auch über einen „Räuberteller“ (leerer Teller mit Besteck).



8. Auf die kleinen Dinge kommt es an

Setzen Sie sowohl bei der Begrüßung als auch bei der Verabschiedung der Familien und Kinder einen positiven Akzent. Legen Sie großen Wert auf Details, die Sie auch selbst als Familie schätzen würden. Wenn es Ihnen gelingt, die Erwartungen Ihrer Gäste zu übertreffen, werden Sie nachhaltig belohnt.

