

Osttirol
Dein Bergtirol

Mitgliederinformation

Osttiroler Herzlichkeit



inf@osttirol.com • T +43 50 212 212

OSTTIROLER
HERZLICHKEIT

Osttirol Information



Inhaltsverzeichnis

1. Die Idee	Seite 4
2. Vision & Miteinander der Osttiroler Herzlichkeit	Seite 5
3. Strategie	Seite 5
4. Kriterien	Seite 6
5. Angebote und Pauschalen	Seite 8
6. Stornobedingungen	Seite 9

1. Die Idee

Die Idee des Mitglieder Büchleins

Die Osttiroler Herzlichkeit umfasst derzeit eine Arbeitsgemeinschaft von 50 Unterkünften in den Osttiroler Regionen der Lienzer Dolomiten, dem Hochpustertal, dem Defereggental sowie der NationalparkRegion Hohe Tauern Osttirol.

Die Gastgeber:innen der Osttiroler Herzlichkeit stehen für Gastfreundlichkeit & Herzlichkeit, individuelle Betreuung, sowie persönliche Gespräche und direkten Kontakt mit ihren Gästen und bieten diesen folgende Vorteile:

- das Privileg „privater Gast“ zu sein
- ehrliche Gastfreundschaft
- gehobenen Standard und hohen Komfort in mit Naturmaterialien ausgestatteten Zimmern und Appartements
- einmalige Geheimtipps für außergewöhnliche Ausflüge und Aktivitäten
- Gästewünsche werden an erster Stelle gereiht

Ziel der Angebotsgruppe ist es, eine gemeinsame Plattform für den Vertrieb und das Marketing der Privatvermieter in Osttirol zu schaffen und dadurch mehr Gäste für die Region Osttirol und ihre privaten Beherbergungsanbieter zu gewinnen und zu begeistern.

Zukünftiges Ziel der Osttiroler Herzlichkeit ist es, durch die Möglichkeit der Zimmervermietung regionale Arbeitsplätze (vor allem für Frauen) zu schaffen bzw. diese beizubehalten und so einen wertvollen Lebensraum für Einheimische zu gestalten.

Darüber hinaus soll der Lebensraum Osttirol auch in den Tälern/Regionen wieder „belebt“ werden, um so auch für Gäste ein attraktives Angebot an traditionellen Bräuchen, typischen Schmankerln und einzigartigen Erlebnissen zu bieten. Dies wiederum schafft Arbeitsplätze für Handwerker, Gastwirte, Bauern, Künstler, etc. und trägt zur Erhaltung alter Traditionen, gelebter Bräuche und wertvoller Ressourcen bei.

Auf der einen Seite kann ein gegenseitiger Nutzen zwischen Unterkünften, Gastwirten, Bauern als Lebensmittel-Lieferanten und Handwerkern entstehen und auf der anderen Seite wird ein attraktives Angebot für Osttiroler Gäste geschaffen.

Um die Schreibweise in den nachfolgenden Texten zu vereinfachen, wird nicht immer zwischen männlichen und weiblichen Funktionsbezeichnungen unterschieden – sie gelten für beide Formen.



2. Vision & Miteinander in der Osttiroler Herzlichkeit

Wir, die Osttiroler Herzlichkeit, sind echte „Gastgeber mit Herz“ und kennen und lieben die Region mit ihrer noch unverfälschten, ursprünglichen Natur. Als Botschafter Osttirols bieten wir unseren Gästen einen „echten“ und „authentischen“ Urlaub, mit dem Privileg privater Gast zu sein. Wir heben uns durch diese Verwurzelung von anderen Betrieben in Osttirol ab und bieten dem Gast eine qualitätsgeprüfte Unterkunft, die ideal als Ausgangspunkt für alle sportlichen Aktivitäten aber zugleich auch ein privater Rückzugsort für Erholung und Entspannung ist.

3. Strategie der Osttiroler Herzlichkeit

Der Nutzen der Kooperation für die Gäste

- Hier habe ich das Privileg „privater Gast“ zu sein
- Hier bekomme ich persönliche und individuelle Beratung und Betreuung. Der OH-Gastgeber kennt meine Wünsche und verrät mir seine Geheimtipps, denn sie/er in Osttirol über das eigene Tal hinaus kennt.
- Bei Nicht-Verfügbarkeit oder saisonbedingter Schließung eines Betriebs werden mir (dem Gast) andere Mitgliedsbetriebe in der Gruppe empfohlen.
- Die OH-Betriebe sind Ausgangspunkt für sportliche Aktivitäten. Sie befinden sich in der Nähe des Wander- oder Bike-Netzes. Im Winter gibt es eine direkte Anbindung zu den Skigebieten oder zu alternativen Wintersportarten.
- Hier finde ich inszenierte Rückzugsorte, an denen ich mich aufhalten und die Zeit genießen kann.
- Hier finde ich Plätze zur Entschleunigung und Erholung, die auf das wertvolle Wasser in Osttirol hinweisen. Darüber hinaus werde ich auf Kraftplätze in der Region zur Gewinnung neuer Energie hingewiesen.

Der Nutzen der Kooperation für Mitglieder

- Gemeinsame Vermarktung als geschlossene Gruppe in Osttirol
- Exklusive und praxisorientierte Weiterbildungen für die Vermieter u.a. mit dem Ziel unsere Gäste an uns, die OH zu binden.
- Klare Positionierung zur Abgrenzung zu anderen Angebotsgruppen
- die OH ist eine bekannte Marke
- ihre Mitgliedsbetriebe erreichen höhere Preise und eine bessere Auslastung

4. Kriterien der Osttiroler Herzlichkeit

„Die 12 goldenen Regeln“

1. Ich bin Mitglied beim Privatvermieter Verband Tirol und mit mindestens 3 Edelweiss prädikatiert, damit einhergehend werde ich im 5 Jahres-Rhythmus überprüft und einem Qualitätscheck unterzogen
2. Mein Betrieb ist auf der Webseite der Osttirol.com präsent und ONLINE buchbar
3. Am Eingang meines Betriebes befindet sich das Logo der Osttiroler Herzlichkeit
4. Das Logo der Osttiroler Herzlichkeit ist auf meiner Internetpräsentation auf **www.osttirol.com** gut ersichtlich. Auf meiner eigenen Webseite ist es auf der Startseite gut zu sehen und mit der Landing Page der Osttiroler Herzlichkeit verlinkt. Weiters verwende ich auf allen Drucksorten, sowie in meinen Korrespondenzen (E-Mails, ...) das Logo der Osttiroler Herzlichkeit
5. Ich präsentiere mindestens 2 Angebote der Osttiroler Herzlichkeit auf meinem Interneteintrag bei **www.osttirol.com** – diese sind auch ONLINE buchbar
6. Ich verwende die Marketingmittel der Osttiroler Herzlichkeit:
 - a. Wasserkrug mit Aufsteller
 - b. Spiralblock mit Geheimtipps, Kochrezepten ...
 - c. Willkommens-Kärtchen
 - d. Ansichtskarten
 - e. Spielkarten „Joker“
 - f. Dankeskarten die nachgesendet werden
7. Das Thema „Wasser“ wird aktiv auf meiner Internetpräsentation eingebunden und deutlich dargestellt (hervorragendes Trinkwasser, Brunnen/Wassertrog im Garten, Rückzugsorte, Soda Stream, ...)
8. Ich verpflichte mich, aktiv bei den Angeboten der Vermieterakademie teilzunehmen und kenne die Seminare, Webinare und Videos der E-Vermieterakademie
9. Ich nehme am Mitgliedertag der Osttiroler Herzlichkeit teil
10. Ich sehe es als Selbstverständlichkeit, dass ich die Partnerbetriebe in meiner näheren Umgebung kenne und bei Bedarf (selbst ausgebucht) aktiv weiterempfehle.

11. Ich kenne und empfehle regionale Produzenten und biete ggf. eine Frühstückstasche für meine Gäste an (APP Bauernladen Osttirol!)
12. Ich kenne das Thema „Mobilität in Osttirol“ und weise meine Gäste aktiv darauf hin (Gästekarte = kostenlose Benützung der öffentl. Verkehrsmittel in ganz Osttirol, öffentliche Anreise nach Osttirol ...) Mobilität Osttirol - Die besten Verbindungen | Mobilität Osttirol

EMPFEHLUNGEN FÜR MITGLIEDER DER OSTTIROLER HERZLICHKEIT

- Ich habe eine eigene Webseite, auf der ich folgende Punkte angeführt habe:
 - Vorstellung der Vermieterfamilie
 - Lage des Betriebes
 - Preise
 - Zimmer oder Appartements
 - Aktivitäten Sommer/Winter
 - Das Thema „Wasser“
 - Interaktive Karte
- Die Interaktive Karte wird bereits bei einem Angebot und/oder bei der Reservierungsbestätigung mitgeschickt
- Der Nutzen für den Gast, wenn er einen Osttiroler Herzlichkeits-Betrieb bucht wird auf meiner Webseite klar ersichtlich dargestellt:
 - Die OH Betriebe sind geprüfte Betriebe, die sich selbst Kriterien auferlegt haben und Ihnen, lieber Gast, einen besonderen Urlaub zu ermöglichen
 - Die Vermieter der OH sind wahre Kenner von Osttirol und kennen viele Geheimtipps bei jeder Witterung
 - Wasser spielt bei den OH Vermietern eine besondere Rolle, so steht bereits bei Ihrer Anreise ein Krug wertvolles Osttiroler Quellwasser für Sie bereit, oder z. B. bieten wir Ihnen unser kostenlosen Soda Stream während Ihres Aufenthaltes an.
- Ich präsentiere Angebote der OH auf meiner eigenen Webseite und biete diese aktiv meinen Gäste an.
- Ich beantworte alle Anfragen innerhalb kürzester Zeit (halben Tag) – zumindest mit einer kurzen Nachricht, dass die Anfrage erhalten wurde und ehestmöglich beantwortet wird. (Abwesenheitsnotiz einrichten falls ich längere Zeit nicht erreichbar bin)
- Ich überprüfe meine Erreichbarkeit – anführen der Mobiltelefonnummer auf Webseite/ Interneteintrag
- Ich informiere meine Gäste über die Müllvermeidung/Trennung (Unterlagen PVV-Tirol)

5. Angebote und Pauschalen

Pauschalen im Feratel

Es gibt auf der Osttirol-Website die Möglichkeit die Hauspauschalen und Destinationspauschalen im WebClient selbst anzulegen und diese somit auch online-buchbar zu stellen. Die Arbeitsgruppe der Osttiroler Herzlichkeit erarbeitet jährlich 4 Pauschalen welche von den Betrieben dann nur mehr aktiviert werden müssen. Diese können dann vom Gast direkt gebucht werden.

Destinationpauschalen:

Die Destinationspauschalen der Osttiroler Herzlichkeit scheinen immer aktuell im WebClient auf und können von jedem teilnehmenden Betrieb aktiviert und freigeschaltet werden.

Wie man eine Pauschale aktiviert und somit online buchbar auf der Osttirol-Website stellt erfährt man in dieser **Anleitung!**

Ebenso gibt es ein tolles **Lehrvideo** zur Erstellung einer Pauschale!

Detaillierte Informationen zum Pauschalreisegesetz findet man auch auf der eVermieterakademie unter folgendem Link:

<https://evermieterakademie.tirol/cstart/course/227>

Es wird dringend darauf hingewiesen, dass der Tourismusverband Osttirol nur Vermittler und nicht Veranstalter der Pauschalen ist.

Bei Fragen oder Unklarheiten kann man sich jederzeit beim zuständigen Vermieterecoach melden und einen Termin vereinbaren.

Hauspauschalen:

Ebenso ist es möglich eigenständig Hauspauschalen zu erstellen und diese über die Osttirol-Website zu bewerben und buchbar zu stellen.

Auch hier wird wieder auf das Pauschalreisegesetz verwiesen. Jeder Betrieb ist für die Eingabe einer Hauspauschale selbst verantwortlich!

- Anleitung fürs Erstellen der Hauspauschalen

6. Stornobedingungen

Jeder online buchbare Betrieb kann im WebClient eigene Bedingungen für Storno und Zahlung einstellen. Der Gast sieht schon bei der Buchung und der Buchungsbestätigung seine Stornofristen und Zahlungsregeln.

Was ist schon vor dem Storno wichtig?

- Anzahlung bei jeder Buchung verlangen
- Stornobedingungen auf der Homepage einpflegen
- Stornobedingungen bereits beim Angebot und bei der Reservierungsbestätigung mitschicken
- Stornobedingungen auch auf anderen Plattformen angeben
- Kreditkartengerät zum Abbuchen der Anzahlung von Vorteil

Storno – Was muss ich tun?

- Storno bestätigen & Stornorechnung schicken
- Anzahlung als Stornogebühr verwenden / Rest retour überweisen, bzw. vom Gast anfordern!
- Bei Online Buchungen: Schriftliche Storno anfordern, Partner Bescheid geben

Stornorechnung – Was ist zu beachten?

- Orts- oder Kurtaxen sowie Endreinigungskosten sind im Stornofall kein Schaden. Orts- bzw. Kurtaxen müssen bei Nichtanreise des Gastes auch nicht abgeführt werden.
- Stornorechnungen sind von der Mehrwertsteuer befreit. Das liegt daran, dass es sich hier nicht um eine von Ihnen erbrachte Leistung, sondern um einen Schadenersatz handelt.

Alternativen:

- Anzahlung/Stornogebühr bei der nächsten Buchung berücksichtigen (innerhalb eines gewissen Zeitraums)

Im Webclient gibt es die Möglichkeit aus 5 unterschiedlichen Stornovarianten zu unterscheiden. Es ist auch möglich eine individuell auf euren Betrieb abgestimmte Stornovorlage zu erstellen.

Bestellformular - goodies

Artikel:



Wasserkrug



Osttirol Kochbuch

Wasserkarten



Aufkleber



Steine für Krug



Keramik Herzen

Seifen



Spielkarten



Herzlich
Willkommen Karten



HZ-Emblem

Kalender



Bestellliste anfordern unter reiter@osttirol.com



OSTTIROLER
HERZLICHKEIT