

DIE TOURISTISCHE SERVICEKETTE



Jeweils Aspekte u. a. zu **KOMMUNIKATION, SERVICE/PERSONAL, INFRASTRUKTUR, AMBIENTE** etc. zu beachten, z. B.:

<ul style="list-style-type: none"> • barrierefreie Internetseiten & Broschüren • detaillierte und ehrliche Informationen zur Zugänglichkeit • Sprachsteuerung, Apps, Virtual Reality • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • barrierefreie Parkplätze • Infos zur barrierefreien ÖPNV-Anreise • Leitsysteme • barrierefreie Tourist-Information • kurze Wege • Ausleihe von (E)-Rollis • ÖPNV Weiterreise • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • barrierefreier Zugang zu Ausstellungsräumen, Theatern, Thermen, Kinos, Geschäften etc. • barrierefreie Führungen • gut begeh- und befahrbare Spazier-, Wander-, Rad- und Wasserwege • Informationsvermittlung über alle Sinne • barrierefreie Sanitäreinrichtungen • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • barrierefreier Zugang • Speisen für Gäste mit Lebensmittelunverträglichkeiten • barrierefreie Speisekarte • unterfahrbare Tische • barrierefreie Sitzgelegenheiten • barrierefreie Toilette • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • barrierefreie Tourist-Information: Beratung + Empfehlungen • Sprachsteuerung • Services und Informationen wie z. B. die Vermittlung von Assistenzangeboten, Notrufnummern, Listen von Fachärzten • Ausleihe von Hilfsmitteln (z. B. Pools FM-Anlagen, DGS-Dolmetscher etc.) • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Eingangsbereiche • barrierefrei konzipierte Zimmer und Bäder • Assistenz durch Service • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundendatenbank mit Hinweisen zu speziellen Anforderungen • Social Media • Kundenfeedback • ...
--	---	---	---	---	---	--

ERFAHRUNG DER KUNDEN – AUS KUNDENSICHT BZW. AUSGEWÄHLTER PERSONA ZU PRÜFEN

