

Fachverband Hotellerie

Inhaltsempfehlung Hotelinformation/ Serviceleitfaden A-Z



Information, Stand 15. Dezember 2020

Inhaltsempfehlung für die Kriterien 135 und 136¹:

„Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)“

„Zweisprachiger Serviceleitfaden (gedruckt oder digital)“

Zeiten/Öffnungszeiten	
	Frühstück, Mittagessen, Abendessen
	Restaurant, Hotelbar, Café, Casino
	Roomservice (Speisen/Getränke)
	Wellness-, Beauty-, Freizeit-, Seminareinrichtungen
	Rezeptionszeiten
	Check-In/Check-Out
	Bank/Bankomat
	Arzt, Apotheke

Telefonnummern	
	Notrufnummern: Feuerwehr, Polizei, Rettung
	Arzt, Apotheke
	Rezeption, Erreichbarkeit des Betriebsinhabers
	Ländervorwahlen

Kriterien	
6-8	Parkmöglichkeit am Hotel
9, 10	Ladestation für Elektroautos, elektrische Fahrräder oder andere Arten von Elektrotransport
34	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für Gäste
40	Bügelservice (innerhalb einer Stunde)
41	Waschen und Bügeln der Gästewäsche
42	Reinigen der Gästewäsche oder Waschen und Bügeln der Gästewäsche
43	Bargeldlose Zahlung

¹ nach dem Kriterienkatalog zur Österreichischen Hotelklassifizierung 2020-2025

44	Regenschirm am Empfang oder auf dem Zimmer
45	Aktuelles Medienangebot (gedruckt oder digital)
46	Nähservice
50	Schuhputzservice
82	Auswahl unterschiedlicher Typen von Kopfkissen
87	Weckservice
112-115	Hinweis auf Depotmöglichkeit oder Safe
118, 119	Erklärung der Regelung der Klimaanlage
122	Audio- / Multimedia Unterhaltung (Anleitung)
129, 130	Bedienungsanleitung für Gerät zur internen und externen Kommunikation (zweisprachig)
131	WLAN Internetzugang im öffentlichen Bereich und auf den Zimmern
132	Sichere Internetverbindung (LAN, VPN oder Gleichwertiges)
140-142	Hosenbügler oder Bügeleisen und Bügelbrett
189, 190	Maxibar, Minibar
193, 194	Kaffee-/Tee-Angebot
214	Tagungsbetreuung
216	Sekretariatsservice
219	Sportgeräteverleih
230, 231	Hauseigene Kinderbetreuung
236	Ferienbetreuung/Animation
	Haustiere
	Fluchtplan
	Trinkwasser

Wunschkriterien	
32	Gepäcksservice auf Wunsch
36	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch
39	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch
47	Nähzeug auf Wunsch
51	Schuhputzwerkzeuge auf Wunsch
54	Angebot von Hygieneartikeln auf Wunsch (z.B. Zahnbürste, Zahncreme)
66	Verstellbares, ergonomisches Bettensystem auf Wunsch
70	Zustellbare Babybetten auf Wunsch

74	Allergikerfreundliche Bettwäsche und Einlagen auf Wunsch
76	Zusatzdecke auf Wunsch
80	Zusatzkopfkissen auf Wunsch
127	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch
128	Ladegeräte/Adapter auf Wunsch
133	Private und sichere Druckmöglichkeit auf Wunsch
134	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch
141	Bügeleisen und -brett auf Wunsch/Bügelzimmer
177	Bademantel auf Wunsch
179	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch
181	Haartrockner auf Wunsch
183	Badezimmerhocker auf Wunsch
233	Babyausstattung auf Wunsch (z.B. Hochstuhl, Speisewärmer, Wickelaufgabe, Babyphone)

Rückfragehinweis:

Mag. Maria Schreiner | Mag. Maria Dinböck
 Fachverband Hotellerie
 Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
 T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
 E: hotels@wko.at
 W: <http://www.hotelverband.at>

Wien, am 15. Dezember 2020