

Fachverband Hotellerie

# Inhaltsempfehlung Hotelinformation/ Serviceleitfaden A-Z



*Information , Stand 1. Jänner 2015*

## Inhaltsempfehlung für die Kriterien 146 - 148<sup>1</sup>:

### „Hotelinformation“

### „(Zweisprachiger/Mehrsprachiger) Serviceleitfaden A-Z“

Zeiten/Öffnungszeiten	
	Frühstück, Mittagessen, Abendessen
	Restaurant, Hotelbar, Cafè, 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	
5-8	Parkmöglichkeit am Hotel
28	Fotokopiergerät/-möglichkeit
35	Gesicherte Gepäckaufbewahrung für an- und abreisende Gäste im Betrieb
41-42	Reinigen der Gästewäsche
43	Bügelservice (innerhalb einer Stunde)
44-46	Waschen und Bügeln der Gästewäsche
47	Kartenzahlung

<sup>1</sup> nach dem Kriterienkatalog zur Österreichischen Hotelklassifizierung 2015-2020

49	Regenschirm am Empfang/auf dem Zimmer
50-51	Zeitschriften-/Zeitungsangebot
52	Nähservice
53	Schuhputzservice
55	Angebot von Hygieneartikeln (z.B. Zahnbürste, Zahncreme)
86	Kopfkissenauswahl
91	Weckservice/-vorrichtung
117-120	Hinweis auf zentrale Depotmöglichkeit oder Safe
123-124	Erklärung der individuellen Regelung der Klimaanlage
127	Radioprogramme (Anleitung)
128	Audio-/Multimediaplayer
131-132	TV Programmbelegungsübersicht
135	Informationen zu "Pay TV"
139-140	Bedienungsanleitung Telefon (zweisprachig/mehrsprachig)
141	Internetzugang im öffentlichen Bereich
142	Internetzugang auf dem Zimmer (z.B. DSL, WLAN)
143	Dem Hotelgast zugängliches Internet-Endgerät mit Druckmöglichkeit im öffentlichen Bereich
154, 156-157	Hosenbügler oder Bügeleisen und Bügelbrett
212-215	Maxibar, Minibar, Kaffee-/Tee-Angebot
238	Sekretariatsservice
239	Tagungsbetreuung
245	Sportgeräteverleih
256-257	Hauseigene Kinderbetreuung
262	Ferienbetreuung/Animation
	Haustiere
	Fluchtplan
	Trinkwasser

<b>Wunschkriterien</b>	
33	Gepäcksservice auf Wunsch
37	Täglicher Handtuchwechsel auf Wunsch
40	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch
78	Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch

80	Zusatzdecke auf Wunsch
84	Zusatzkopfkissen auf Wunsch
136	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch
137	Ladegeräte/Adapter auf Wunsch
144	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch
156	Bügeleisen und -brett auf Wunsch/Bügelzimmer
158	Nähzeug auf Wunsch
161	Schuhputzwerkzeuge auf Wunsch
199	Bademantel auf Wunsch
201	Hausschuhe (Slipper) auf Wunsch
203	Haartrockner auf Wunsch
205	Badezimmerhocker auf Wunsch

Rückfragehinweis:

Mag. Matthias Koch  
 Fachverband Hotellerie  
 Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien  
 T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568  
 E: [sternehotline@wko.at](mailto:sternehotline@wko.at)  
 W: <http://www.hotelverband.at>  
 W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 1. Jänner 2015