



Echte Küste. Echtes Land.

Dithmarschen

#### 4. Checklisten - Vorlagen - Formulare

Nachfolgend finden Sie eine exemplarische Auswahl an Vordrucken, die Ihnen für Ihren Arbeitsalltag Hilfestellung geben können. Sollte es nicht direkt zu Ihren Abläufen bzw. im vollen Umfang zu Ihnen passen, dann nutzen Sie doch die Chance und nehmen Sie dieses Beispiel als Impuls, sich einen eigenen Vordruck zu erstellen.

#### Folgenden Themen sind vertreten

- Leitfaden zum Umgang mit Kundenfeedback
- Formular zur Erfassung von Kundenfeedback
- Checkliste: Reinigungsschritte für die Ferienwohnung

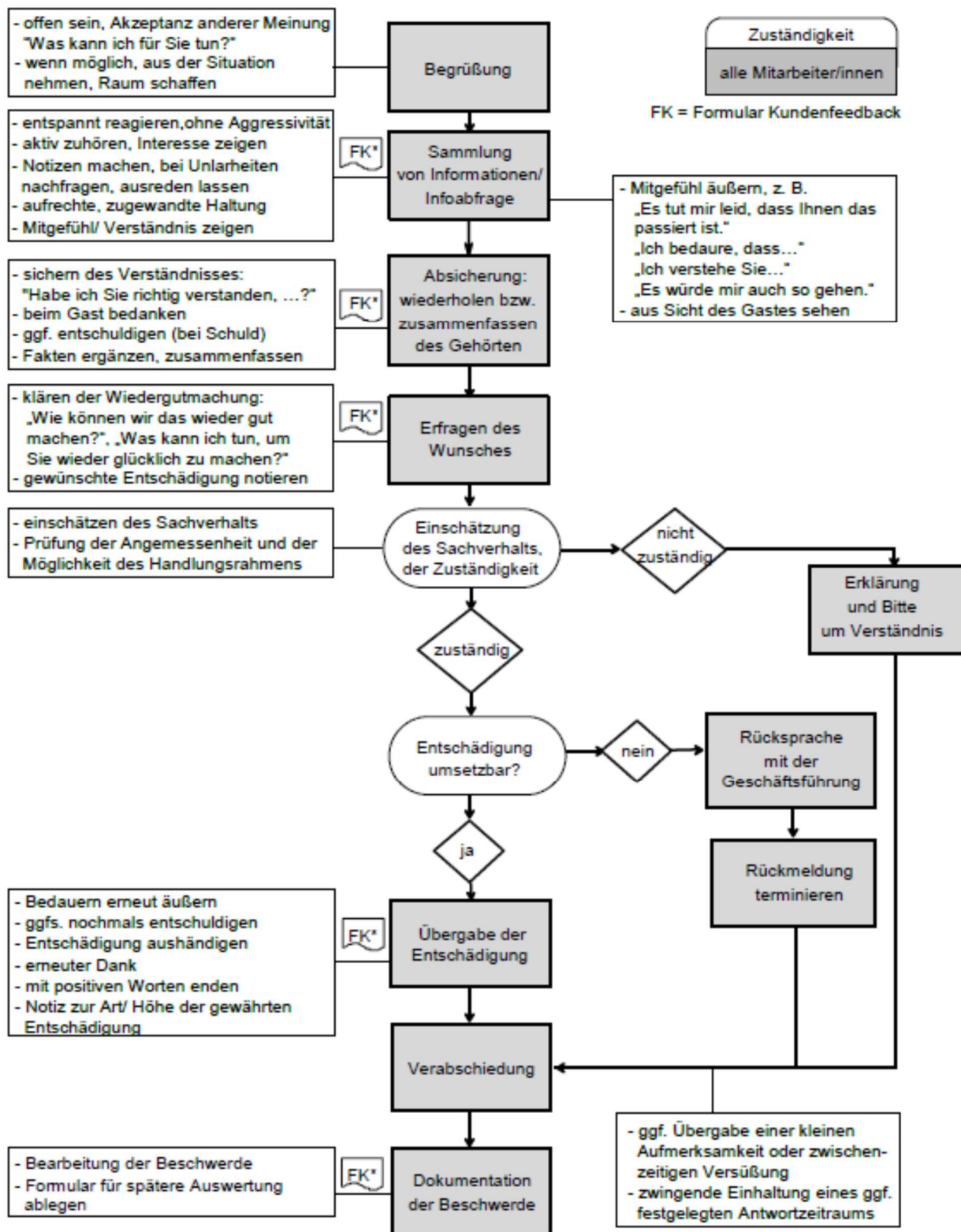




# Leitfaden zum Umgang mit Kundenfeedback

## Leitfaden

### Ablauf im Umgang mit Kundenfeedback in einer Tourismus-Information





Echte Küste. Echtes Land.

Dithmarschen

## Formular zur Erfassung von Kundenfeedback

### Reklamationserfassung

Name des Gastes: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Unterkunft: \_\_\_\_\_

Eingang der Reklamation:

telefonisch     schriftlich     persönlich

Verantwortliche Abteilung:

\_\_\_\_\_

Grund der Beschwerde:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Maßnahmen unseres Betriebes:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Vorschläge zur Verbesserung: Was kann geändert werden, um dieses Problem vorzubeugen?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Bemerkungen:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Entschuldigungsschreiben versenden:     ja     nein

Datum: \_\_\_\_\_ bearbeitet von: \_\_\_\_\_



**nordsee**  
Schleswig-Holstein  
Der echte Norden

Partner  
Nationalpark  
Wattenmeer

59

WATTENMEER  
WELTNATURERBE



## Checkliste: Reinigungsschritte für eine Ferienwohnung

Einstieg	
1	Ferienwohnung für gewünschte Anzahl an Gästen wiederherrichten: Bettwäsche, Laken, pro Person ein kleines und ein großes Handtuch, 1 Duschmatte, jeweils kl. Handtuch fürs Bad und WC, 3 Geschirrhandtücher, 1 Feudel, 1 Wischlappen, 1 Spülschwamm, je nach Wohnung passenden Tischdecken und 1 Woldecke zudem Putzkiste und Staubsauger mitnehmen
2	gebrauchte Wäsche abziehen/ zusammensammeln (Bettwäsche, Handtücher, Duschvorhang, Tischdecken, Geschirrhandtücher) und in die Wäschekammer
3	Müll/ Flaschen (Mülleimer Küche, Bad, WC) zusammensuchen/wegbringen (Mülltrennung)
4	Kühlschrank und Gefrierfach/-schrank abstellen, abtauen und reinigen
5	Spinnenweben in der gesamten Wohnung (auch oben) absaugen oder fegen
6	Flur/ Küche/ Bad/ WC staubsaugen inkl. Matten ausklopfen bzw. absaugen
Wohnraum/ Terrasse	
W1	Terrassenplatten mit Gartenbesen fegen, Gartenstühle und Tische (samt Beinen) feucht abwischen und wieder neu ausrichten, Blumen und Pflanzen pflegen (Überrankendes oder Vertrocknetes abschneiden)
W2	Grill reinigen (alte Kohlereste entfernen, Grillrost reinigen)
W3	Terrassenfenster von innen/außen inkl. Rahmen von innen reinigen und Scheibe streifenfrei polieren (Achtung beide Türen ganz öffnen und Schwelle ebenso entsprechend reinigen)
W4	Wohnraum saugen, dabei alle Möbel abrücken und zudem Teppich gründlich saugen und dann den Teppich soweit es geht aufrollen
W5	alle Möbel innen und außen saugen oder feucht abwischen, Polstermöbel absaugen bzw. Ledermöbel feucht abwischen
W6	alle Fußleisten, alle Bilder, Lampen, alle Lichtschalter abwischen/ Flecken entfernen, groben Schrammen Holzmöbel mit Politur behandeln
W7	Verschmutzungen an den Wänden je nach Oberfläche behandeln/ reinigen
W8	Gartensitzkissen und -tischdecke für die Terrasse sortieren (alle eine Richtung, Etiketten nicht sichtbar), ggf. wenn stark verschmutzt austauschen





W9	Grillkiste auf Fülle (Grillkohle) und Vollständigkeit (Grillanzünder, Streichhölzer, Grillzange) kontrollieren, ansonsten entsprechend auffüllen
W10	Gästemappe durchsehen, lose Prospekte wieder einsortieren, Flecken entfernen, stark geknickte oder verdreckte Blätter austauschen, ggf. ausgefüllte Gästebefragungen mit in Haupthaus nehmen
W11	Fliesen gründlich wischen, nach Bedarf Flecken gründlich entfernen
W12	Tischdecke(n) aufdecken, Kissen aufschütteln und wieder richten, Teelichter auffüllen, Raumduft prüfen, ggf. Neuen aufstellen
W13	Begrüßungsschreiben, Willkommensgeschenk z.B. kl. Gläschen Marmelade aus Dithmarschen und je nach Jahreszeit frische Blume/Gräser auf dem Tisch herrichten
W14	Gesamteindruck prüfen (alles ordentlich, Gardinen richtig, Fenster geschlossen, nach Bedarf zum Lüften offenlassen)
<b>Bad und WC</b>	
B1	WC und Bad mit WC/ Badreiniger einsprühen und einwirken lassen
B2	Bad (Duschwanne, Waschbecken) und WC mit Sanitärreiniger gründlich säubern, auch hartnäckige Flecken entfernen, Spiegel, Fliesen, Becken, Armaturen und Spiegel mit Mikrofasertuch streifenfrei polieren
B3	Dusch-/ Beckenabläufe reinigen, Waschbeckenstöpsel reinigen
B4	Zahnputzgläser reinigen und polieren, auf die Anrichte stellen
B5	Wenn vorhanden, Fenster putzen mit Rahmen innen und außen, wenn vorhanden Fliegenetze abwischen, Gardine wieder ausrichten
B6	Boden im Bad und WC wischen, nach Bedarf die Fugen gesondert reinigen, bei Bedarf Schimmel bzw. hartnäckige Flecken entfernen
B7	Bad: Handtuch aufgerollt ans Waschbecken legen, Duschvorhang aufhängen, Duschmatte gefaltet in die Duschwanne legen
B8	Bad: Haarshampoo und -spülung (je einmal), 1 Softtücher, 1 Hygienespray, 1 Handseife, auf Fülle überprüfen, nach Bedarf ergänzen
B9	WC: Toilettenpapier an der Halterung einmal zu einem Dreieck falten, (2 Rollen Reserve plus eine auf der Halterung) ein frisches Handtuch aufgerollt an das Waschbecken legen
B10	Pro Person jeweils 1 kleines und 1 großes Handtuch



### Schlafzimmer

S1	Matratzen anheben, die Lattenroste kontrollieren, Kopfkissen, Bettdecken/ Matratzenschoner auf Sauberkeit prüfen/ austauschen, Schoner ausstauben
S2	Fenster putzen mit Rahmen innen/außen, ggf. Fliegennetze abwischen
S3	Gardinen richten Haken und Ösen prüfen und wieder richtig ausrichten
S4	Betten beziehen, darauf achten, dass die Ecken richtig ausgefüllt sind und die Decke auch an den Seiten richtig im Bezug sitzt, Kissen als Dreieck aufstellen, Decken zusammenschlagen und glatt streichen
S5	Handtücher auf den bezogenen Betten herrichten
S6	Schränke, Betten, Nachttische, Bilder, Türen samt Rahmen, Fußleisten, Stühle von innen/ außen/ oben drauf feucht abwischen
S7	Nachttische ausrichten, Wecker auf die richtige Uhrzeit kontrollieren, ggf. einstellen
S8	abschließend alles saugen, unter den Betten und hinter den Nachtschränken
S9	Gesamteindruck prüfen (alles ordentlich, Gardinen ok, Fenster geschlossen)
S10	Flur saugen und Fußleisten sowie Lampe feucht wischen
S11	Treppe saugen, anschließend feucht wischen
S12	1-Hilfe-Kasten kontrollieren, ggf. auffüllen

### Küche

K1	Herd und Backofen reinigen, zudem nach Bedarf Wasserkocher und Kaffeemaschine mit Essigreiniger einweichen lassen
K2	Herd und Backofenreinigen
K3	Fenster putzen mit Rahmen innen und außen, ggf. Fliegennetze abwischen
K4	Geschirr und Töpfe raus räumen, auf Sauberkeit, Beschädigung und Vollständigkeit kontrollieren und entsprechend reinigen und nach Bedarf ersetzen bzw. ergänzen
K5	Schränke innen, außen und von oben abwischen



Echte Küste. Echtes Land.

Dithmarschen

K6	Kühl- und Gefrierschrank aus-/abwischen, bei keiner Anreise am gleichen Tag die Türen offenlassen, bei Anreise am gleichen Tag Kühl-/ Gefrierschrank anstellen, Türen schließen
K7	Besteck und Geschirr zählen, nach Bedarf reinigen und ersetzen
K8	Wasserkocher, Kaffeemaschine, Spülbecken, Arbeitsfläche säubern/polieren
K9	Küchenrolle, Backpapier, Spülmittel Spülmaschinentaps prüfen, ggf. ergänzen
K10	3 Geschirrhandtücher, 1 Wischlappen, Spülmittel, Spülschwamm, Feudel samt Eimer herrichten
K11	Küchen-/ Flurbereich wischen, gesäuberte Fußmatte ausrichten
K12	Außentür von innen/ außen putzen, Scheiben polieren, Außendekoration (z.B. Blumentopf, Begrüßungsherz) kontrollieren und nach Bedarf säubern/ herrichten
K13	Schlüssel außen stecken lassen

Gereinigt von -----

