QUALITÄTSKRITERIEN
FÜR CONVENTION TIROL EVENTAGENTUREN

Kernkompetenz und Angebot

- Die Agentur legt den **Fokus auf die Akquise von Businesskund:innen** und unterstützt diese bei der Organisation und Umsetzung von Events (full service) und/oder Side-Events im Rahmen von Kongressen, Tagungen, Teambuildings, Incentives etc.
- Das Unternehmen ist seit **mindestens 3 Jahren am Markt** und kann auf eine entsprechende **Referenzliste von Kund:innen** und Fotodokumentation umgesetzter Veranstaltungen vorzeigen.
- Das Angebots-Portfolio enthält **außergewöhnliche Incentive- und Eventideen**. Dazu gehören in jedem Fall **Tirol spezifische Angebotsbausteine, nachhaltige und ressourcenschonende Programme** (z.B. Aktiv- und Entspannungsprogramm unter dem Motto „regenerativer und gesunder Kongress- und Tagungskraftplatz“, Entertainment-Bausteine mit Tirol-Bezug durch Tiroler Kunst- und Kulturschaffende, Einbeziehung von Tiroler Kulinarik, Thema Nachhaltigkeit und CSR)
    - Als Zusatzleistung wird, wenn nötig, die Erstellung von veranstaltungsbezogenen, hochwertigen Drucksorten wie Menükarten, Hinweisschilder, Programmabläufe etc. angeboten. (Idealerweise auf CO2-neutralem Papier, auf Wiederverwendbarkeit achten)
- Alle **Mitarbeiter:innen** im Bereich der Betreuung der Kund:innen sind **mehrsprachig** (Englisch MUSS) und verfügen über **umfassende, einschlägige Orts- und Regionskenntnisse**. Auch Freelancer:innen werden entsprechend geschult.
    - Alle Mitarbeiter:innen (festangestellte wie auch projektbezogene, freie) verfügen über **Arbeitsverträge** (schriftlich wie mündlich) die den gesetzlichen und arbeitsrechtlichen Bestimmungen entsprechen.
- Die Agentur übernimmt **Verantwortung für die Auswahl kompetenter und erfahrener, bestenfalls nachhaltiger Zulieferunternehmen**, die über entsprechende Gewerbeberechtigungen, Konzessionen verfügen. Dazu zählen u.a. Catering, Künstler:innenagenturen, Musikgruppen, Outdoor-Spezialist:innen, Bergführer:innen etc.
- **Organisations- und Planungssicherheit**: Die Agentur garantiert durch sorgfältige Planung und Organisation die professionelle Umsetzung unter Einhaltung aller gesetzlichen Rahmenbedingungen und trifft bestmögliche Vorkehrungen für eventuelle-Notfälle.
    - Durch lückenlose, tagesaktuelle **Projektdokumentation** aller Vereinbarungen zwischen Agentur und Kund:innen sowie Leistungstragende, inklusive aktuellem Stand der Ablaufplanung, stellt die Agentur die Umsetzung der Veranstaltung, auch bei unvorhergesehenem Ausfall eines Projekt-Mitglieds, zu jedem Zeitpunkt sicher.
    - Dazu gehört auch die **Gewährleistung der Datensicherheit** unter Einhaltung aller gesetzlichen Datenschutzbestimmungen bei der Verarbeitung von Daten der Kund:innen, Teilnehmer:innenlisten

etc., sowie die entsprechende Datensicherung (Back-up-Systeme, Antiviren-Software).
    - Für die **Absicherung von Foto- und Filmrechten** bei Verwendung von Veranstaltungs-Bildmaterial muss gesorgt sein.
    - Je nach Umfang und Art der Veranstaltung kümmert sich die Agentur um ausreichenden **Versicherungsschutz** (Betriebshaftpflicht). Darüber hinaus soll Kund:innen bei Interesse der Abschluss einer zusätzlichen Unfallversicherung für Teilnehmer:innen vermittelt werden.
    - **Notfallplan/-vorsorge**: Um im Fall von Unfällen oder unvorhersehbaren Naturereignissen situationsgerecht, schnell Hilfe leisten zu können haben Veranstaltungsbetreuer:innen entsprechende Handlungs-Informationen und Notrufnummern bei der Hand. Bei Outdoor-Veranstaltungen muss gewährleistet sein, dass ein entsprechend ausgebildete:r Ersthelfer:in vor Ort ist. Wenn es sich bei kleineren Veranstaltungen um eine:n Agentur-Mitarbeiter:in handelt, muss diese in regelmäßigen Abständen (alle 2 Jahre) einen Erste-Hilfe-Kurs absolviert haben

Kund:innenkontakt vom Angebot, über die Veranstaltung bis zum Nachfassen

- Bei Erhalt der Anfrage Überprüfung, ob alle wesentlichen Anforderungen für ein komplettes Angebot vorhanden sind. Bei offenen Fragen, sofort telefonisch oder per E-Mail nachfassen.
- Schriftliche Angebotserstellung innerhalb des vom Kunden vorgegebenen Zeitraums, insofern mit den Kund:innen nicht anders vereinbart.
    - Das Angebot auf eine konkrete Anfrage ist verbindlich und enthält ein Optionsdatum.
    - Übersichtliche, umfassende Angebote mit kreativen Ideen und allen für jeweilige:n Kund:in relevanten Informationen. Die Preisgestaltung und Provisionsregelung ist transparent und für die Kund:innen nachvollziehbar. Dazu klare Zahlungs- und Stornobedingungen (AGB's) sowie ggf. Links, beigefügte PDFs mit weiterführenden Informationen.
- Zeitnahes Nachfassen in Bezug auf Erhalt und offene Fragen zum Angebot, telefonisch oder per E-Mail, nach 1 bis maximal 5 Werktagen entsprechend dem Planungshorizont.
- Angebot einer Vorreise inkl. Betreuung durch verantwortliche:n Mitarbeiter:in. Bei dieser steht der:die Projektleiter:in für mindestens einen halben Tag kostenfrei zur Verfügung.
- Nachfassen bei Ablauf des Optionsdatums telefonisch, oder per Mail. Ggf. Verlängerung der Entscheidungsfrist.
- Auch im Falle einer Absage – in Kontakt bleiben im Hinblick auf eine neue Chance.
- Bei Zusage, Übermittlung von Vertrag / Reservierung (inkl. AGBs), die von der:die Kund:in einfach per Unterschrift oder Mail bestätigt werden können.
- Im Zuge des Events:
    - **Begrüßung** durch Projektleiter:in inkl. Vorbesprechung des Events.
    - **Gewährleistung der Betreuung** durch Projektleiter:in oder dessen Kolleg:innen während des Events. Erreichbarkeit für Kund:innen zu jeder Zeit.
    - Vor Veranstaltungsende nach Möglichkeit kurzes Feedback-Gespräch mit Kund:in, Verabschiedung.

- Nach dem Event zeitnahe Übermittlung der Abschlussrechnung und
- Follow Up, telefonisch oder per E-Mail, um ausführliches Feedback einzuholen und in Bezug auf evtl. Folgeveranstaltungen vorzufühlen.

Werbemittel

- Alle Print- wie Onlinewerbemittel enthalten eine kurz gefasste **Definition der Agentur-eigenen Kernkompetenz** (Full-Service-Agentur, PCO, Outdoor-Spezialist etc.)
- Mindestens **2-sprachiges Informationsmaterial** (DE, EN) für Event-Kund:innen in digitaler und bei Bedarf in gedruckter Form.
- **Agentur-Website** in Deutsch und zumindest Englisch mit allen Event-relevanten Informationen.
- Print- wie digitales Informationsmaterial enthält Informationen zu **Nachhaltigkeits- und Hygienemaßnahmen bzw. Serviceleistungen** der Agentur.
- **Link** von der Agenturwebsite mittels **„partner of CBT**“-Logos auf die Website des Convention Bureau Tirol.

Meet Green in Tirol

Mit der Nachhaltigkeitsstrategie ReGenerationNOW hat sich das Conventionland Tirol als gesundes und regeneratives Kongress- und Tagungsland positioniert. Es ist das Ziel, dass bis 2030 die Convention Tirol Partnerbetriebe mit dem Österreichischen Umweltzeichen zertifiziert bzw. die Agenturpartnerbetriebe lizenziert sind. Die Expertinnen des Convention Bureau Tirol vernetzen alle Betriebe gerne zu einem kostenlosen und unverbindlichen Informationsgespräch mit unserer Umweltzeichenberaterin Nina Weiglhofer.

Regionalität* und Nachhaltigkeit prägen unsere Meeting Kultur. Als Partnerbetrieb des Convention Bureau Tirol fühlen wir uns unserer Region verpflichtet und sind uns unserer Verantwortung gegenüber der alpinen Tiroler Naturlandschaft bewusst. Wir pflegen Partnerschaften mit regionalen Anbietern und achten bei der Veranstaltung von Meetings auf die Schonung und den Erhalt von Umwelt und Ressourcen. Überprüfbare Qualität, kurze Lieferwege und naturnahe Programme sind uns dabei wichtig.

*lt. Definition von Global 2000

Folgende Kriterien müssen auch ohne Lizenzierung einer Convention Tirol Partneragentur erfüllt werden:

Angebot

- ☐ Ein nachhaltiges und gemeinnütziges Rahmenprogramm zusätzlich in den Angeboten inkludieren
- ☐ Soft Incentives inkludieren wie Kräuterwanderungen, Yoga am Berg/in der Wiese, Mediationen, etc.
- ☐ Sinnstiftendende Erlebnisse einbauen: Wege/Natur säubern, in Zusammenarbeit mit dem Alpenverein Steige sanieren, ein Gipfelkreuz renovieren, Bänke zur Rast aufstellen, etc.
- ☐ Kreislaufwirtschaftsprojekte fördern: Kräuter- oder Blumenkisten bauen und die getrockneten Blumen als Give Away verwenden, Bienenwiese anfertigen
- ☐ Soziokulturelle Teambuilding starten mit Unterstützung in einer Suppenküche oder einer Olympiade mit den Sportler:innen vom Verein Special Sports Tirol
- ☐ Menschen mit Handicap ansprechen und auch für diese Personengruppe auf der Website ein entsprechenden Rahmenprogramm erstellen

Anreise

- ☐ Im Angebot immer die öffentliche Anreisemöglichkeit zum Teambuilding erwähnen
- ☐ Zu Fahrgemeinschaften aufrufen/Öffentliche Anreise bewerben

Location

- ☐ Der Veranstaltungsort ist öffentlich erreichbar und barrierefrei
- ☐ Es werden mindestens zu 50% LEDs bei der Beleuchtung verwendet
- ☐ Bestehende Gebäude, Park- und Veranstaltungsplätze werden genutzt
- ☐ Temporäre Gebäude werden vollständig rückgebaut, alle Materialien wiederverwendet oder sortenrein getrennt
- ☐ Es gibt ein Schutzkonzept, wenn die Veranstaltung in freier Natur stattfindet
- ☐ Mögliche Sideevents finden in der gleichen Region und näheren Umgebung statt

Social Responsibilty

- ☐ Alle Mitarbeiter:innen sind in die Planung der Veranstaltung eingebunden
- ☐ Soziale Initiativen erhalten Raum, sich bei der Veranstaltung zu präsentieren
- ☐ Menschen mit Handicap können ungehindert an Rahmenprogramme teilnehmen. (bei Bedarf)
- ☐ Das barrierefreie Angebot der Rahmenprogramme wird aktiv auf der Website kommuniziert
- ☐ Das Angebot der Teamaktivitäten unterstützen sozioökonomische Initiativen/Betriebe
- ☐ Organisation, Programmgestaltung und Werbung berücksichtigen Gender- und Diversitätsaspekte
- ☐ Anrainer:innen erhalten gegebenenfalls im Vorfeld Informationen über eventuelle Verkehrsbeeinträchtigungen oder Lärmbelästigungen
- ☐ Die eigene Website wird bis 2025 barrierefrei dargestellt

Kommunikation

- ☐ Nachhaltige, regenerative und gesunde Meetingmöglichkeiten (Zirbenbett, Oudoormeeting in der Wiese, Schlittenbau und Spende an Kindergarten, Lunch als Picknick im Garten, regionale Produkte bei der Verpflegung, softes Rahmenprogramm, etc.) auf der Website und im Angebot inkludieren
- ☐ Wenn möglich auf Printbroschüren verzichten oder diese in einer nachhaltig zertifizierten Druckerei (zB. Druckerei Stern in Tirol) anfertigen lassen
- ☐ Alles was innerbetrieblich im Bereich Nachhaltigkeit getan wird, in Form eines Website Beitrages darstellen (zB. Unsere nachhaltigen Initiativen: Eigene Stromerzeugung durch Photovoltaik, ausschließliche Zusammenarbeit mit regionalen Anbietern (hier auf Aufzählen was woher kommt: Brot von der Bäckerei Bucher aus XY), Hotel ist ein Niedrigenergiehaus, etc.)
- ☐ Im Falle von Give Aways wird auf Nachhaltigkeit, Regionalität, Kreislaufwirtschaft und Wiederverwendbarkeit ein hoher Wert gelegt oder ganz darauf verzichtet.
- ☐ Dekorationen wie Blumen, Bühnen, Stände etc. sind zumindest zum großen Teil wiederverwendbar

Verpflegung

- ☐ Auf regionale Produkte achten und dies auch beim Buffet kommunizieren
- ☐ Leichte und gesunde Kulinarik anbieten (Brainfood)
- ☐ Gesunde Pausenverpflegung: Regionale Gemüsesticks, Joghurt, Tiroler Schwarzbrot mit Topfenaufstrich statt Plunder- und Jourgebäck
- ☐ Ausgewogene Menüs anbieten: Kohlenhydrate, Proteine und Ballaststoffe sollten integriert sein
- ☐ IMMER eine vegane und vegetarische Alternative inkludieren (auch bei den Kaffeepausen)
- ☐ Fleischloses Catering anbieten
- ☐ Auf Meeresfrüchte verzichten und auf regionale Fischarten zurückgreifen
- ☐ Getränke einstellen: auf Infused Water setzen und Limonaden vermeiden
- ☐ Sitzmöglichkeiten anbieten zum Essen
- ☐ Wenn möglich Kaffeepausen, Mittagessen, Empfänge outdoor anbieten
- ☐ Karton bzw. Take Away Boxen zur Mitnahme von übrig gebliebenen Speisen bereitstellen
- ☐ Es werden regelmäßig Lebensmittel aus kontrolliert biologischem Anbau verwendet bzw. angeboten
- ☐ Es werden regelmäßig mindestens zwei Produkte aus fairem Handel verwendet bzw. angeboten (Kaffee, Tee, Saft, Schokolade etc.).

Reinigung und Abfall

- ☐ Möglichkeiten zur Mülltrennung für Gäste bereitstellen und diese entsprechend informieren
- ☐ Verwendung von umweltfreundlichen Reinigungsmitteln
- ☐ Beim Getränkeausschank sind ausschließlich Porzellantassen, Gläser oder Mehrwegkunststoffbecher in Verwendung
- ☐ Getränkegebinde erhält man nur gegen Pfand
- ☐ Auf Einweggetränkeverpackungen (Alu-Dosen, PET-Flaschen oder Getränkeverbundkarton) wird verzichtet
- ☐ Der Ausschank von Getränken erfolgt offen und aus Mehrweggebinden (Fässer, Zapfanlagen, Mehrwegflaschen)
- ☐ Für Speisen gibt es Mehrweggeschirr (waschbares und wiederverwendbares Geschirr)
- ☐ Wo möglich werden Speise ohne Geschirr und Besteck serviert (z. B. Speisen direkt im Brötchen oder Waffeln in einer Serviette)
- ☐ Alle Gastronomiepartner wissen über das Mehrwegsystem Bescheid
- ☐ Großgebinde anstatt Portionsverpackungen sind in Verwendung (Zucker, Milch, Senf, Ketchup etc.). Die Hygiene hier hat natürlich immer Vorrang. Im Falle entsprechend vorportionieren
- ☐ Es stehen ausreichend Behälter für getrennte Abfallsammlung im Gastronomie- und Besuchsbereich zur Verfügung und sind mehrsprachig gekennzeichnet.
- ☐ Es gibt ein Abfallkonzept und eine verantwortliche Person für die Organisation der „sauberen Veranstaltung“

CO2 Fußabdruck

- ☐ Ein CO2-Rechner hilft, herauszufinden, welche Ausgleichsprojekte die Event-Balance herstellen können.

Sonstiges

- **CSR:** Das Thema Corporate Social Responsibility wird immer wichtiger. Daher hat die Agentur mindestens ein dahingehendes Rahmenprogramm im Angebot und bewirbt dieses auch.
- Die **Partnerschaft mit dem Convention Tirol Netzwerk** ist ein Bekenntnis zu höchster Qualität auf allen Ebenen, der Bereitschaft zur aktiven Kooperation und dem Austausch mit Netzwerkpartnern im Sinne der optimalen Kundenbetreuung und der Förderung des Tiroler MICE Tourismus.
- **Fortbildung**: Mitarbeiter:innen wird die Teilnahme an MICE-spezifische Schulungen angeboten und ermöglicht. (Angebote von ÖW, CBT…)
- Jährliche **Meldung von umgesetzten Veranstaltungen** (Kongressen, Firmentagungen, Seminaren) nach Vorgaben für die österreichweite statistische Erfassung im **Meeting Industry Report Austria (mira)** des ACB. mira unterstreicht die Bedeutung der Tagungswirtschaft für den heimischen Tourismus, stärkt die Bewusstseinsverankerung, Positionierung und Gesamtkompetenz Österreichs, nicht zuletzt in der Wahrnehmung internationaler Tagungs- und Kongressentscheider. Die Unterstützung durch Convetion Bureau Tirol Mitglieder ist hierbei wichtig.
- **AGBs** mit konkreten Bedingungen in Bezug auf Storno von Events (Agenturleistungen, Unterkünfte, Räumlichkeiten, Technik, Catering, Outdoor-Aktivitäten etc.), und Anführung der Zahlungsmodalitäten. Auch sollen Hinweise auf Sonderregelungen im Pandemiefall (COVID-19) enthalten sein.