QUALITÄTSKRITERIEN
FÜR CONVENTION TIROL EVENTLOCATIONS

Location und Serviceleistungen

- Möglichkeit zur **exklusiven Anmietung/Nutzung** der gesamten Location
- **Veranstaltungsräume** bieten Zugangs- und Anlieferungsmöglichkeiten für Technik, Catering-Equipment, Mobiliar etc.
- **Barrierefreier Zugang zur Location und Räumen möglich**
- Waschräume, Toiletten entsprechend der Kapazität der Location
- Absperrbare Zusatzräume für Organisation, Lagerung, Künstler:innen etc.
- **Parkmöglichkeit** bei der Location bzw. in unmittelbarer Nähe
- **Internet-Verbindung/W-Lan** und **Mobilfunkerreichbarkeit**
- **Kompetente** und **mehrsprachige Ansprechpartner:innen** für alle Fragen (Englisch ist ein MUSS)
- **Technik:** Kund:in muss die Möglichkeit eingeräumt werden, je nach Anforderung unter Einbeziehung der Voraussetzungen vor Ort, technisches Equipment zu bestellen. Dies kann über die Location bzw. durch Vermittlung eines spezialisierten Partnerunternehmens erfolgen. Technischer Support während des Events muss gewährleistet sein.
- Technik für **hybride oder online Veranstaltungen** intern oder extern anbieten
- **Event-Mobiliar:** Bereitstellung bzw. Vermittlung von Tischen, Stühlen, Bars etc. je nach Anforderung über ein professionelles Partnerunternehmen.
- **Catering:** Location verfügt über eine **hauseigene Gastronomie** mit entsprechender Event-Erfahrung oder kooperiert mit professionellen **Catering-Unternehmen** der Region. Beim Angebot an Speisen und Getränken steht **Regionalität und Saisonalität** im Vordergrund.
- **Entertainment**: Vermittlung bzw. Weiterempfehlung von Musiker:innen, Entertainer:innen, Moderator:innen bzw. spezialisierten Vermittler:innen

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 von 24 h bzw. der Kund:innen vorgegebenen Zeitraums**, insofern mit Kund:in nicht anders vereinbart.
    - Das Angebot auf eine konkrete Anfrage ist verbindlich und enthält ein Optionsdatum.
    - Übersichtliche Angebote mit allen für jeweilige:n Kund:in relevanten Informationen. Dazu Links, beigefügte PDFs mit weiterführenden Informationen, AGBs.
    - Gegebenenfalls Hotelzimmer anbieten oder über Dritte mit anbieten lassen, wenn gewünscht
- 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 **Location Besichtigung inkl. Betreuung** durch verantwortlichen Mitarbeiter.
- **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 Eventkoordinator:in inkl. Führung durch die Location.
    - **Gewährleistung der Betreuung** durch Eventkoordinator: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

- Mindestens **2-sprachiges Informationsmaterial** (DE, EN) für Event-Kund:innen in digitaler wie gedruckter Form.
- **Hauseigene Website** in Deutsch und zumindest Englisch mit Event-relevanten Informationen und eigenem E-Mail-Account für Veranstaltungskunden.
- **Link** von der Locationwebsite 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 Zertifizierung im Convention Tirol Betrieb erfüllt werden:

Anreise

- ☐ Im Angebot immer die öffentliche Anreisemöglichkeit/Vergünstigung mit einer etwaigen Gästekarte erwähnen
- ☐ Sollten Shuttledienste angeboten werden, dies auf Website und im Angebot vermerken
- ☐ Zu Fahrgemeinschaften aufrufen/öffentliche Anreise bewerben

Kommunikation

- ☐ Nachhaltige, regenerative und gesunde Meetingmöglichkeiten (Zirbenbett, Oudoormeeting in der Wiese, 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) klimaneutral anfertigen lassen
- ☐ Alles was innerbetrieblich im Bereich Nachhaltigkeit getan wird, in Form eines Website-Beitrages (DE und EN) darstellen oder in der Nachhaltigkeitsstrategie des Betriebes verankern (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.)
- ☐ Barrierefreiheit: Alle barrierefreien Tagungsmöglichkeiten, die zur Verfügung stehen sind auf der Website kommunizieren
- ☐ Die eigene Website wird bis 2025 barrierefrei dargestellt

- ☐ Im Falle von Give Aways wird auf Nachhaltigkeit, Regionalität und Wiederverwendbarkeit ein hoher Wert gelegt oder ganz darauf verzichtet
- ☐ Dekorationen wie Blumen, Bühnen, Stände etc. sind zumindest zum Teil wiederverwendbar

Verpflegung

- ☐ Auf regionale Produkte achten und dies auch beim Buffet kommunizieren
- ☐ Leichte und gesunde Kulinarik anbieten
- ☐ 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 auf der Terrasse, im Garten anbieten
- ☐ Karton 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.)

Tipp: Lieber Apfelsaft statt Orangensaft anbieten oder heimische Sirupe (Holler, Himbeere, Johannisbeere, etc.) zum Mischen mit Tiroler Quellwasser in Karaffen bereitstellen

Reinigung und Abfall

- ☐ Möglichkeiten zur Mülltrennung für Gäste bereitstellen und diese entsprechend informieren
- ☐ In den Damentoiletten steht ein gekennzeichneter Mülleimer für Hygieneartikel
- ☐ Biogene Küchen- und/oder Gartenabfälle werden im Betrieb kompostiert (Garten) oder einer Kompostierung zugeführt
- ☐ Verwendung von umweltfreundlichen Reinigungsmitteln
- ☐ Beim Getränkeausschank sind ausschließlich Tassen, 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 Speisen 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“

Energiemanagement

- ☐ Der Veranstaltungsort verfügt über einen Energieausweis gemäß OIB 6
  oder
  kann die energietechnische Qualität seiner Bauten (z.B. Energiekennzahl, Vorlage von U-Werten gemäß OIB 6, Energiebericht) belegen.
- ☐ Es gibt ein langfristiges, umfangreiches Programm zur Optimierung des Energieverbrauchs
- ☐ Mind. 80% der Leuchtmittel sind energiesparend (LED oder Energieeffizienzklasse A).
- ☐ Es gibt im Veranstaltungsbereich Zeitschaltuhren und Bewegungsmelder
- ☐ Als Stromzufuhr dient das öffentliche Netz
- ☐ Der Wassereinsatz ist effizient, z. B. durch wassersparende Sanitäreinrichtungen (Spülstopptaste)
- ☐ Es gibt Maßnahmen zur Sensibilisierung der Besucher:innen zum Thema Energie- und Wassersparen
- ☐ Strombezug aus erneuerbaren Energiequellen erhält den Vorzug
- ☐ Kälte- bzw. Wärmeenergienutzung erfolgt aus erneuerbaren Quellen bzw. Eigenversorgung (z. B. Solar).
- ☐ Umweltfreundliche wassersparende Mobiltoiletten und/oder umweltzertifizierte Sanitärzusätze und Reinigungsprodukte werden eingesetzt

Sonstiges

- **Interner Ablaufplan** bei allen Events mit detaillierten Informationen und zeitlichen Abläufen vom Aufbau bis zum Abbau sowie entsprechenden Kontakten aller eingebundenen Verantwortlichen.
- 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.
- Hausordnung und **Notfallpläne,** auch im Hinblick auf Pandemiefall
- **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 Convention Tirol Mitglieder ist hierbei wichtig.
- **AGBs** mit konkreten Bedingungen in Bezug auf Storno von Events (Räumlichkeiten, Technik, Catering, etc.), und Anführung der Zahlungsmodalitäten. Auch sollen Hinweise auf Sonderregelungen im Pandemiefall (COVID-19) enthalten sein.
- **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).