QUALITÄTSKRITERIEN
FÜR CONVENTION TIROL KONGRESSZENTREN

Strategische Ausrichtung

Das Kongresszentrum legt seinen **Fokus** auf die Akquise und Ausrichtung von **internationalen Tagungen und wissenschaftlichen Kongresse**n und weist entsprechende Erfahrung auf.

Wenn nicht bereits eine Nachhaltigkeitsstrategie und eine Zertifizierung mit dem Österreichischen Umweltzeichen vorliegt, werden diese zwei Prozesse spätestens im zweiten Jahr der Convention Tirol Mitgliedschaft gestartet.

Orts-/Regions-Infrastruktur

Die Region verfügt über eine Infrastruktur für internationale Tagungen mit mindestens 500 Delegierten plus Begleitpersonen, vor allem in Bezug auf:

- Unterkunft der Teilnehmer:innen in zumutbarer Transferdistanz
- Transfermöglichkeit zum nächstgelegenen, internationalen Flughafen bzw. Bahnhof

Kongress- und Tagungsinfrastruktur

Räumliche Voraussetzungen

- Das Raumangebot (Plenum, Breakout-/Gruppenräume, Bankett, Ausstellung, Foyers etc.) eignet sich zur Umsetzung von **internationalen Tagungen mit regulär mindestens 500 Delegierten** vor Ort
- Alle Veranstaltungs- und Sanitärräume sind **barrierefrei** zugänglich
- Rezeption bzw. Infoschalter im Eingangsbereich
- Der **Hauptsaal** verfügt regulär über mindestens 500 Sitzplätze mit uneingeschränktem Blick auf Podium/Bühne/Projektionsfläche und ist an der niedrigsten Stelle mindestens 3,60 m hoch
- Die **Gruppenräume** bieten insgesamt mindesten 80 % der maximalen Sitzplatz-Kapazität des Hauptsaals
- Die **Cateringfläche bzw. Gastronomieräumlichkeiten** bietet regulär mindestens 60 % der maximalen Sitzplatzkapazität des Hauptsaals
- Die **Foyers** bieten ausreichend Raum für die Besucher:innenströme sowie Bereiche mit Sitzgelegenheiten
- **Ausstellungs- und Veranstaltungsräume** bieten gute Zugangs- und Anliefermöglichkeiten für Technik, Catering-Equipment, Möbel etc.
- Waschräume, Toiletten und Garderoben entsprechend der maximalen Kapazität des Hauptsaals
- Verfügbarkeit eines Organisationsbüros für Kund:innen
- Absperrbare Räume für Künstler:innen, Referent:innen

- **Orientierungssystem** durch Beschilderung oder elektronische Anzeigen. Alle Veranstaltungsräume führen eine Bezeichnung
- Lieferant:innen- und Halteflächen beim Haus
- **Parkmöglichkeit** für Teilnehmer:innen in unmittelbarer Nähe

Technische Voraussetzungen und Ausstattung:

- **W-LAN** kostenfrei für Teilnehmer:innen im gesamten Haus, bzw. entsprechend leistungsstärkere **Internetanbindung je nach Anforderung** in den Tagungsräumen
- **Licht-, Ton-/Mikrofon-, Projektions- und Verdunkelungstechnik** entspricht dem aktuellen Stand und wird entsprechend den Anforderungen der Kund:innen, bei Bedarf in Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Unternehmen, bereitgestellt
- **Bühne**: Eine in Größe und Höhe variable Bühne ist zumindest im Hauptsaal verfügbar
- Zeitgemäße **Belüftungs- oder Klimaanlage** und/oder Fenster in allen Veranstaltungsräumen (Bitte Anlage immer auf Frisch- und Außenluftbetrieb einstellen. Verzicht auf Umluft!)
- **Hybride oder Online Meetings** können in Eigenregie bzw. Kooperation mit spezialisierten Technikpartner:innen umgesetzt werden
- **Simultan-Dolmetsch-Anlagen** stehen zur Verfügung bzw. können über ein spezialisiertes Unternehmen bereitgestellt werden
- **Tagungsmöbel und Stühle**, die ergonomisches und angenehmes Sitzen ermöglichen
- Bereitstellung von **Ausstellungs-Equipment** je nach Anforderung bei Bedarf in Zusammenarbeit mit einem spezialisierten Unternehmen
- **Tagungsequipment** wie Flipcharts, Pinnwände, Laserpointer, Moderatorenkoffer stehen in von den Kund:innen gewünschter Anzahl zur Verfügung

Gastronomisches Angebot | Catering:

Das Kongresszentrum verfügt über eine **hauseigene Gastronomie** mit entsprechender Event-Erfahrung oder kooperiert mit professionellen **Catering-Unternehmen** der Region. Das kulinarische Angebot umfasst:

- **Getränke-Angebot** im Tagungsbereich
- **Pausenverpflegung** in verschiedenen Varianten (auf regionales Brainfood achten)
- **Hauptmahlzeiten** zu jeder Zeit im Rahmen des Events, in unterschiedlichen Varianten (gesetztes Essen, Flying-Buffet, Buffet etc.)
- Eingehen auf spezielle Anforderungen (Lebensmittelunverträglichkeiten, Allergien, Vegetarisch, Vegan etc.)
- Bei der Auswahl an Speisen und Getränken steht **Regionalität** und **Gesundheit** im Vordergrund

Serviceleistungen

- **Kompetente** und im direkten Kund:innenkontakt **mehrsprachige, Mitarbeiter:innen** in Bereichen Sales, Tagungsmanagement, Technik und Catering (Englisch ist ein MUSS)

- im Idealfall **ein:e Hauptansprechpartner:in/Eventkoordinator:in** für alle Fragen
- **Gewährleistung** eines kompetenten **technischen Supports** vor und während der Veranstaltung durch eigene:n Mitarbeiter:in oder in Kooperation mit einem spezialisierten Partnerunternehmen
- Es besteht die **Möglichkeit** auf Anfrage **hybride Meetings** (Meeting-Software, Kamera, Mikrophone, Lautsprecher etc.) zu organisieren.
- **Besetzter Informationscounter**/Rezeption im Eingangsbereich während Veranstaltungen
- Angebot von **Office-Services, Garderoben-Service, Registrierung etc.** auf Anfrage
- Auf Anfrage werden **Leistungspartner** in Bezug auf Unterkunftsorganisation, Rahmenprogramme, Transferservice etc. empfohlen

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 von den 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 digitaler Tagungsmappe, AGBs und evtl. sonstigen vertiefenden Informationen.
    - 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 verantwortliche Mitarbeiter:innen
- **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 **Hauptansprechpartner:in**/Eventkoordinator:in inkl. Führung durch Haus und Tagungsbereich
- **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

- **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) in digitaler (nach Bedarf in gedruckter Form)
- **Hauseigene Website** in Deutsch und zumindest Englisch.
- **Tagungsmappe**in digitaler (nach Bedarf in gedruckter Form) inkl. Detailinformationen zu den Tagungsräumen (Bilder, Grundrisspläne, Größen, Bestuhlungsvarianten, Raummieten, technische Ausstattung, Preisliste für Leihgeräte bzw. Technikpartner und deren Leistungsspektrum, Gastronomie bzw. Catering-Angebot, Kontaktperson)
- **Link** von der Kongresszentrumswebsite mittels **„partner of CBT**"-Logos auf die Website des Convention Bureau Tirol. (Das Logo wird nach Vertragsunterzeichnung übermittelt).

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 sollen 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 (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: Barrierefreie Partnerhotels und eigene Tagungsräume sind ebenso auf der Website zu 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 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 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 Beschei
- ☐ 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
- ☐ Strombezug aus erneuerbaren Energiequellen erhält den Vorzug
- ☐ Kälte- bzw. Wärmeenergienutzung erfolgt aus erneuerbaren Quellen bzw. Eigenversorgung (z. B. Solar)
- ☐ Der Wassereinsatz ist effizient, z. B. durch wassersparende Sanitäreinrichtungen (Spülstopptaste)
- ☐ Umweltfreundliche wassersparende Mobiltoiletten und/oder umweltzertifizierte Sanitärzusätze und Reinigungsprodukte werden eingesetzt
- ☐ Es gibt Maßnahmen zur Sensibilisierung der Besucher:innen zum Thema Energie- und Wassersparen

Sonstiges

- 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 Österreich Werbung, Convention Bureau Tirol, Austrian Convention Bureau (Convention4U)…)
- 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).