QUALITÄTSKRITERIEN
FÜR CONVENTION TIROL TAGUNGSHOTELS

Hotel- und Tagungs-Infrastruktur

Zeitgemäße Hotel- und Zimmerausstattung.
Die letzte Renovierung liegt nicht länger als 10 Jahre zurück.
Ausreichende **Parkmöglichkeiten** beim Tagungshotel bzw. im nahen Umfeld.

Doppelzimmer zur Einzelnutzung mit

- (Schreibt)tisch
- ausreichend Steckdosen
- leistungsstarker und kostenloser Internetzugang
- für Doppelbelegung Twin Betten vorhanden

Mindestens 2 Tagungsräume

- Einer der Räume muss mindestens 50 m² groß und als Tagungsraum voll adaptiert sein
- Berücksichtigung der **Mindesthöhe** im Verhältnis zur Fläche des Tagungsraumes (Richtwerte: bei bis zu 100 m² - Raumhöhe 2,50 m; bis zu 250 m² - 2,75 m, ab 250 m² - 3 m)
- Vorraum/Foyer für Pausen, Garderobe, Veranstaltungsregistratur in unmittelbarer Nähe der Tagungsräume
- Tagungsräume sind beschildert, führen eine eigene Bezeichnung und sind barrierefrei erreichbar

Grundausstattung der Tagungsräume:

- Breitband-Internet-Zugang, mit ausreichender Geschwindigkeit für Hybrid-Meetings (Online-Einbindung von externen Teilnehmer:innen oder Speaker:innen)
- Tageslicht (mit Ausnahme z.B. in historischen Gebäuden)
- Raumverdunkelung durch blickdichte Vorhänge, Rollos, Jalousien ö.ä., stufenweise verstellbar
- Tagungstaugliche Beleuchtungstechnik
- Tagungstische und -stühle, die ein ergonomisches Sitzen ermöglichen
- Fenster zum Lüften und/oder zeitgemäße Belüftungs- bzw. Klimaanlage (Anlage auf Frisch- und Außenluftbetrieb einstellen. Verzicht auf Umluft!)
- Beamer/Leinwand angepasst an die Räumgröße
- Tontechnik, angepasst an die Raumgröße
    - Mobiles Redner:innenpult
    - Flipcharts, Pinnwände, Moderationskoffer, Stifte, Blöcke
    - Mobiles oder fixes Telefon zum Kontaktieren von MICE-Ansprechpersonen oder Rezeption

- Technik für hybride Veranstaltungen intern oder extern anbieten (Lautsprecher für Calls müssen immer vorhanden sein)

Gastronomisches Angebot

- Abtrennbare Räumlichkeiten für exklusive Empfänge, Abendessen, Mittagessen, etc.
- Flexible Tischaufbauten und Bestuhlungsvarianten
- Angebot von Pausenverpflegung, Mittag- wie Abendessen, serviert und/oder in Buffetform in Eigenregie oder mit Partnerunternehmen
- Eingehen auf spezielle Anforderungen (Lebensmittelunverträglichkeiten, Allergien, vegetarisch, vegan, etc)
- Es werden saisonale und regionale Speisen angeboten

Serviceleistungen

- **Mehrsprachige Mitarbeiter:innen** an der Rezeption und im Service (Englisch ist ein MUSS)
- Eigene **MICE-Ansprechperson** – im Idealfall gibt es einen zentralen Kontakt vom Angebot bis zur Abreise
- Tagungen werden zu jedem Wochentag bei Verfügbarkeit angenommen *(nicht nur von Montag bis Donnerstag als Lückenfüller)*
- Tagungsräume stehen den Kund:innen bei mehrtägigen Events am Vorabend und bei Tagesevents mindestens 1 Stunde vor Veranstaltungsbeginn zur Verfügung
- 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
- **Flexibilität** in Bezug auf Sonderwünsche (z.B. spezielle Öffnungszeiten Wellness-Bereich, Bar) und Eingehen auf besondere Anforderungen/Bedürfnisse (Allergien, kulturelle Unterschiede etc.)
- **Rahmenprogramm**: Angebot von regionalen, nachhaltigen und attraktiven Rahmenprogrammen (naturnah, sportlich, (sozio-)kulturell, am Abend), die in Kooperation mit einem spezialisierten Partnerunternehmen, oder durch entsprechend ausgebildete Mitarbeiter:innen umgesetzt werden
- **Zimmerbestückung/Roomdrops**: Möglichkeit zur Verteilung von Give-Aways
- **Gepäckservice** bei Check-in und/oder Check-out
- **Transfer-Service**: je nach Anforderung mit hoteleigenen Shuttlediensten oder spezialisierten Partnerunternehmen. Angebot zur nachhaltigen Mobilität

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

- Bei Erhalt der Anfrage Überprüfung mittels Checkliste/**Functionsheets**, 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 Stunden**, sofern mit Kund:in nicht anders vereinbart.

    - Das Angebot auf eine konkrete Anfrage ist verbindlich und enthält ein Optionsdatum
    - Übersichtliche, auf MICE-Kund:innen abgestimmte Angebote mit allen für jeweilige:n Kund:in relevanten Informationen. Dazu Links, beigefügte PDFs mit digitaler Tagungsmappe, AGBs und sonstigen vertiefenden Informationen zum Haus- und Regionsangebot
    - Eigenes B2B-Wording ohne typische Freizeitangebote
    - Detailliertes Eingehen auf konkrete Kund:innen Wünsche
- Zeitnahes Nachfassen in Bezug auf Erhalt und offene Fragen zum Angebot, am besten telefonisch oder alternativ per E-Mail, nach 1 bis maximal 5 Werktagen entsprechend des Planungshorizonts
- Angebot einer Site-Inspection zu Sonderkonditionen
- 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 **MICE-Ansprechpartner:in**/Rezeption inkl. Führung durch Haus und Tagungsbereich.
- **Gewährleistung der Betreuung** durch MICE-Koordinator:in oder dessen Kolleg:innen während des Events. Erreichbarkeit für Kund:innen zu jeder Zeit.
- Vor Abreise nach Möglichkeit und in Absprache Check der Inforechnung mit Kund:in, um Rückfragen vor Ort klären zu können.
- Persönliche Verabschiedung inkl. kurzer Einholung von Feedback

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-sprachige Hotelinformationen** (DE, EN) vorwiegend in digitaler, eventuell in gedruckter Form
- **Hoteleigene Website** inkl. prominent **integrierter MICE-Rubrik**, im Idealfall direkt auf der Homepage, ansonsten in der zweiten Menü-Ebene
- **Tagungsmappe** in digitaler (nach Bedarf in gedruckter Form) inkl. Detailinformationen zu den Tagungsräumen (Bilder, Grundrisspläne, Größen, Bestuhlungsvarianten, technische Ausstattung, Preisliste für Leihgeräte, Technikpartner:innen und deren Leistungsspektrum, Zimmer (Anzahl, Kategorien, Ausstattung), Hotel Fact-Sheet mit Leisure- und Gastroangebot, Tagungspauschalen, Kontaktperson (Veranstaltungskoordinator:in im Hotel)
- Anfrageformular
- **Link** von der Hotelwebsite mittels **„partner of CBT**“-Logos bzw. über Texthinweis auf die Website des Convention Bureau Tirol. (Das Logo wird nach Vertragsabschluss 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 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 (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: Wenn barrierefreie Zimmer/Tagungsräume zur Verfügung stehen, bitte ebenso 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 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

Sonstiges

- 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 CBT-Mitglieder ist hierbei wichtig.
- **MICE-AGBs** mit konkreten Bedingungen für MICE-Kund:innen in Bezug auf Storno von Zimmern, Tagungsräumen und Anführung der Zahlungsmodalitäten. Auch sollen Hinweise auf Sonderregelungen im Pandemiefall (COVID-19) enthalten sein.