

i-Marke
Die Zertifizierung für Touristinformationen

Auswertungsbericht
Mindestkriterien & Grundprüfung



Tourist-Info Waginger See
Kundennummer 13736

Ergebnis der Prüfung

Allgemeine Angaben

Name der Touristinformation:	Tourist-Info Waginger See
Kundennummer:	13736
Datum der Prüfung:	26.11.2021
Geprüft durch:	BTG Bayern Tourist GmbH

Auswertung der Grundprüfung

Kriterien im Detail	Erreichte Punktzahl	Maximale Punktzahl	Wertung (in %)
Erscheinungsbild außen	13,5	18	75 %
Erscheinungsbild innen / räumliche Ausstattung	15,0	24	63 %
Beratung / Service am Counter	27,0	27	100 %
Leistungsangebot / Informationsbereitstellung der TI	37,0	42	88 %
Qualitätsbewusstsein der TI	9,0	9	100 %
Ihr Gesamtergebnis:	101,5	120	85 %

Ihr Ergebnis im Vergleich	85 % (gut)
Landesdurchschnitt	81 % (Bayern)
Bundesdurchschnitt	81 %

Ihr Prüfergebnis

Entscheidung über die Vergabe der i-Marke

* Die Zertifizierung mit der i-Marke wird ab einer Gesamtbewertung von 67% (80 Punkte) vergeben.

Sie haben 101.5 Punkte erreicht und damit die Mindestpunktzahl erfüllt.

Ihre Touristinformation ist nun für drei Jahre mit der i-Marke ausgezeichnet.



Mindestkriterien

Nr	Kriterium	JA	NEIN
1	Aktuelle Informationen zu Öffnungszeiten, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Touristinformation sind auf der Internetseite vorhanden und leicht auffindbar.	X	
2	Die Touristinformation ist auf Zufahrtsstraßen, aber auch Rad- und Fußwegen durchgehend ausgeschildert und als solche gekennzeichnet. Für eine Navigation mit mobilen Endgeräten ist die Touristinformation mit ihren aktuellen Kontaktdaten auch bei Google offiziell eingetragen.	X	
3	Es sind PKW-Parkplätze in unmittelbarer Nähe (bis ca. 100 m) der Touristinformation vorhanden. (Ausnahme: autofreier Ort/Zone). Bemerkung: Parkplätze gibt es direkt an der TI. Diese sind mit der Parkscheibe für 1,5 Std. kostenfrei. Weitere Großparkplätze sind in direkter Nähe ebenso vorhanden.	X	
4	Ein barrierefreier Zugang zur Touristinformation ist gewährleistet. Ist ein barrierefreier Zugang aufgrund von baulichen Voraussetzungen, z.B. Denkmalschutz, nicht möglich, sind alternative und praktikable Lösungswege für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen bereitzustellen.	X	
5	Die Öffnungszeiten entsprechen der touristischen Bedeutung des Ortes (Gästeaufkommen und Zielgruppenstruktur) und berücksichtigen saisonale und lokale Besonderheiten sowie Großveranstaltungen in der Region. Die Touristinformation hat in der Hauptsaison mindestens 25 Stunden pro Woche geöffnet.	X	
6	Die Mitarbeiter der Touristinformation nehmen regelmäßig an touristischen Weiterbildungen teil. Der Bildungs-/Weiterbildungsnachweis (Kopie) aus den letzten 2 Jahren von mindestens einem Mitarbeiter liegt vor.	X	
7	Alle Mitarbeiter der Touristinformation sind mit einem gut leserlichen Namensschild ausgestattet und sofort als solche zu erkennen (das Namensschild kann auch auf dem Counter stehen).	X	
8	Grundinformationen über den Ort, die Region und die Nutzung des ÖPNV (falls vorhanden) stehen dem Gast digital oder als Printversion gedruckt kostenlos zur Verfügung.	X	
9	Unterkunftsinformationen sind für den Gast digital oder als Printversion gedruckt kostenlos zugänglich.	X	
10	Informationen zu Sehenswürdigkeiten in der Region einschließlich Welterbe (soweit vorhanden) sind für den Gast digital oder als Printversion gedruckt kostenlos zugänglich.	X	
11	Ein Stadtplan ist im Innen- und Außenbereich einsehbar.	X	
12	Grundinformationen (Informationen über den Ort, Stadtplan, Auszug aus dem Gastgeberverzeichnis) sind auch außerhalb der Öffnungszeiten digital oder als Printversion gedruckt zugänglich.	X	
13	Ein Hinweis auf Außen-/Zweigstellen bzw. zentrale Touristinformationsstellen mit Öffnungszeiten (falls vorhanden) wird gegeben.	X	
14	Eine öffentlich zugängliche Toilette ist in der Touristinformation vorhanden oder es wird auf eine Toilette in unmittelbarer Nähe (bis ca. 100 m) hingewiesen.	X	

Grundprüfung

Nr.	Kriterium	vorbild- lich	gut	verbes- se- rungs- würdig	trifft nicht zu	Nicht bewert- bar
Erscheinungsbild außen						
1	Die Touristinformation liegt an einem üblicherweise von Touristen stark frequentierten Ort (z.B. Markplatz, Bahnhofsgebäude, unmittelbare Nähe zu bedeutenden Attraktionen, inmitten der Innenstadt o.ä.).		2 Punkte			
	Bemerkung: Die TI liegt von der Hauptstraße abbiegend, gut erkennbar und recht zentral.					
2	Das Gebäude und der Außenbereich der Touristinformation machen einen attraktiven Eindruck. Gebäude und Außenbereich sind sauber, gepflegt und einladend gestaltet. Es liegt kein Schmutz, Müll oder Unrat unmittelbar vor der Touristinformation.	3 Punkte				
3	(Schau-)Fenster, die zur Touristinformation gehören, sind ansprechend, mit einem Bezug zur Region oder dem touristischen Angebot, dekoriert. Abbildungen auf Infoscreens bzw. Auslagen und Aushänge sind aktuell und in einem einwandfreien Zustand.					1.5 Punkte
	Bemerkung: Schaufenster im klassischen Sinne gibt es keine.					
4	Die Touristinformation ist von außen leicht erkennbar und sichtbar gekennzeichnet (Be- und Ausschilderung reicht aus). Bei einer bereits zertifizierten Touristinformation (Folgezertifizierung) wird das aktuelle i-Marke Schild zur Beschilderung verwendet.	3 Punkte				
	Bemerkung: Die TI ist mit dem Schild der i-Marke bestens erkennbar. Ergänzend ist das Logo auch am Gebäude aufgemalt.					
5	Es sind qualitativ hochwertige Fahrradständer für Radreisende in angemessener Anzahl vorhanden. Diese befinden sich in Sichtweite zur Touristinformation.		2 Punkte			
	Bemerkung: Fahrradständer gibt es verschiedenen Ausführungen.					
6	Öffnungszeiten sind von außen deutlich lesbar, sauber und ordentlich angebracht.		2 Punkte			
Wertung Erscheinungsbild außen		13,5 Punkte = 75 % der Gesamtwertung				

Nr.	Kriterium	vorbild- lich	gut	verbes- se- rungs- würdig	trifft nicht zu	Nicht bewert- bar
-----	-----------	------------------	-----	------------------------------------	--------------------	-------------------------

Erscheinungsbild innen / räumliche Ausstattung						
7	Die gesamte Touristinformation ist sauber, aufgeräumt, hell und einladend gestaltet (z.B. Willkommensschild, Blumen, Bilder, Skulpturen). Die Raum- und Counterbeleuchtung ist angenehm.		2 Punkte			
8	Die Touristinformation ist übersichtlich gestaltet.	3 Punkte				
9	Die Einrichtung, Möblierung und Ausstattung ist einheitlich, funktionell und attraktiv gestaltet.		2 Punkte			
	Bemerkung: Die Einrichtung und das Mobiliar ist schon etwas in die Jahre gekommen. Dennoch ist es in ordentlichem Zustand. Verbesserungshinweis: Eine zeitgemäße, einheitlich abgestimmte Einrichtung vermittelt Modernität, Kompetenz und Gastfreundschaft.					
10	Es gibt eine Sitzgelegenheit, so dass sich der Gast in Ruhe über den Ort informieren kann. Diese kann auch für Beratungsgespräche genutzt werden.		2 Punkte			
	Bemerkung: Die Beratungen finden vorwiegend am Schalter statt. Eine weitere Möglichkeit gibt es im Leseraum.					
11	In der Touristinformation oder direkt davor (in Sichtweite) gibt es eine Beschäftigungsmöglichkeit für Kinder (Malbücher, Spielzeuge, Spielecke o.ä.).				0 Punkte	
	Bemerkung: Eine Kinderecke gibt es nicht mehr. Laut Auskunft besteht kein Bedarf.					
12	Die Raumausstattung bzw. die Dekoration stellt einen attraktiven, zeitgemäß gestalteten Bezug zu regionalen Themen bzw. identitätsstiftenden Merkmalen her. Saisonale Highlights (Veranstaltungen, Feste, Jubiläen etc.) werden präsentiert.		2 Punkte			
13	Die bewertete Toilette (siehe Mindestkriterium 14) ist sauber und in gutem Zustand. Toilettenpapier, Seife und Handtücher sind vorhanden.		2 Punkte			
14	Eine barrierefrei zugängliche Toilette ist in der Touristinformation vorhanden bzw. es wird ein Hinweis gegeben, wo die nächste barrierefrei zugängliche Toilette zu finden ist.		2 Punkte			
Wertung Erscheinungsbild innen		15,0 Punkte = 63 % der Gesamtwertung				

Nr.	Kriterium	vorbild- lich	gut	verbes- se- rungs- würdig	trifft nicht zu	Nicht bewert- bar
-----	-----------	------------------	-----	------------------------------------	--------------------	-------------------------

Beratung / Service am Counter						
15	Der Gast wird freundlich und mit Blickkontakt begrüßt und auch verabschiedet. Bei der Verabschiedung wird ein angenehmer Aufenthalt gewünscht.	3 Punkte				
	Bemerkung: Aufgrund der aktuellen Situation findet das Beratungsgespräch telefonisch statt. Die Mitarbeiterin meldet sich mit munterer, deutlicher Stimme am Telefon. Der Ansagetext ist klar zu verstehen. Wunderbar.					
16	Das Erscheinungsbild aller Mitarbeiter ist sauber und gepflegt. Durch ein gemeinsames Erkennungsmerkmal (z.B. Halstuch, Anstecker, T-Shirt, Weste) sind die Mitarbeiter leichter zu identifizieren.	3 Punkte				
	Bemerkung: Auf dem Foto im Internet tragen alle Mitarbeiter den gleichen Janker. Im Sommer tragen die Mitarbeiter montags und dienstags ein einheitliches Dirndl. Sie haben zwei Schürzen zur Auswahl.					
17	Der Gast wird nach konkreten Wünschen gefragt; er wird entsprechend seiner Wünsche kompetent und umfassend beraten.	3 Punkte				
	Bemerkung: Die Beratung ist erstklassig und geht weit über das Normalmaß hinaus!! Das ist beispielhaft!! Näheres siehe "Allgemeine Bemerkungen"					
18	Der Ort und die Region sowie das eigene (touristische Angebot) werden aktiv angeboten und verkauft.	3 Punkte				
19	Auskünfte zu Freizeit- und Kultureinrichtungen sowie weiteren Freizeitaktivitäten werden mit Öffnungszeiten und Preisen gegeben. Der Verweis auf Prospektmaterial ist nicht ausreichend.	3 Punkte				
20	Auskünfte zu nachhaltigen Tourismusangeboten (z.B. Naturerlebnisangebote) werden gegeben. Außerdem können die Mitarbeiter der Touristinformation über die Schutzgebiete in ihrem Verantwortungsbereich informieren.	3 Punkte				
21	Auskünfte zur Infrastruktur im Ort (Bäcker, Supermarkt, Apotheke, Ärzte, Behörden, Kfz-Werkstatt) und zu örtlichen Regularien (Öffnungszeiten, Feiertage, Gottesdienste etc.) werden gegeben.	3 Punkte				
22	Sollte während des Gesprächs eine unvermeidbare Störung auftreten (z.B. Zwischenfrage durch einen anderen Gast, Telefonanruf), entschuldigt sich der Mitarbeiter für die Unterbrechung höflich beim Gast.	3 Punkte				
23	Es ist mindestens eine Person präsent, die auf Englisch Auskünfte geben kann.	3 Punkte				
	Bemerkung: Alle Mitarbeiter sprechen Englisch. Dazu gibt es Personen, die Französisch und Spanisch sprechen.					
Wertung Beratung / Service am Counter		27,0 Punkte = 100 % der Gesamtwertung				

Nr.	Kriterium	vorbild- lich	gut	verbes- se- rungs- würdig	trifft nicht zu	Nicht bewert- bar
-----	-----------	------------------	-----	------------------------------------	--------------------	-------------------------

Leistungsangebot / Informationsbereitstellung der TI						
24	Die Touristinformation hat in der Hauptsaison mindestens 4 Stunden am Wochenende geöffnet.			1 Punkt		
	Bemerkung: Die TI hat in den Sommermonaten samstags von 9.00 bis 13.00 Uhr geöffnet. Laut Auskunft ist dies für die Tourist-Info Waginger See ausreichend.					
25	Die Möglichkeit der direkten Buchung von Unterkünften und Pauschalleistungen (soweit vorhanden) ist in der Touristinformation gegeben.		2 Punkte			
	Bemerkung: Ein kleiner Teil der Gastgeber gibt die Direktbuchung frei. Es ist ausreichend.					
26	Es werden ergänzende gastorientierte Leistungen angeboten (z.B. Ticketing, Taxi-Ruf, Test- und Verleihservice von Outdoorartikeln, Ladestation für mobile Geräte und E-Bikes, Geldwechsel, Briefmarken, Fahrplanauskünfte). Falls es Tourist-Cards in der Region gibt, sind diese in der Touristinformation erhältlich.	3 Punkte				
	Bemerkung: Eine Ladestation für E-Bike und Autos gibt es an der TI.					
27	Die Informationen zum touristischen Angebot des Ortes und der Region sind attraktiv und übersichtlich präsentiert. Die Informationen sind thematisch sortiert.	3 Punkte				
28	Die eigenen Printmaterialien sind überwiegend einheitlich gestaltet, ein Corporate Design ist erkennbar.	3 Punkte				
	Bemerkung: CI: Waginger See					
29	Die Touristinformation stellt touristische Grundinformationen mindestens auf Englisch bereit.	3 Punkte				
	Bemerkung: Auf Nachfrage bekommt der Gast Prospekte persönlich überreicht.					
30	Aktuelle Meldungen, Angebote und Veranstaltungen sind attraktiv und übersichtlich präsentiert.	3 Punkte				
31	Die Touristinformation hat ein digitales Medienangebot (z.B. Tablets oder Notebooks, Infoterminals, Info- oder Touchscreens, Fernseh- oder Videoinformationen, Angebote mit Virtual/Augmented Reality), mit dem sich die Gäste selbständig informieren bzw. die Wartezeiten überbrücken können.	3 Punkte				
	Bemerkung: In einem Vorraum zur TI gibt es einen Touchscreen. Hier können sich die Gäste 24 Stunden informieren. Die Informationen sind mit der Internetseite identisch. Im Innenraum sind auf einem Bildschirm Impressionen aus der Umgebung / Region zu sehen.					

32	Die Internetseite der Touristinformation ist für mobile Endgeräte optimiert. Alternativ steht eine mobile Anwendung (App) zum Download zur Verfügung.	3 Punkte				
	Bemerkung: Die Internetseite ist für mobile Endgeräte optimiert.					
33	Die Touristinformation stellt dem Gast kostenfrei WLAN in ihren Räumlichkeiten zur Verfügung.	3 Punkte				
	Bemerkung: Beim Start des WLAN kommt der Besucher auf die Landingpage der TI.					
34	Die Touristinformationen veranstaltet oder vermittelt Führungen für den Gast. Alternativ können audiovisuelle Führungsangebote bereitgestellt werden.	3 Punkte				
	Bemerkung: Ein überaus umfangreiches Angebot an Wanderungen, Führungen ect. Klangschalenwanderung, Waldbaden, Lama-Treking, Yoga am See, Brauereiführungen, SchmiedeWorkshop u.v.m. TOP!					
35	Neben zeitgemäßen Souvenir- und Merchandisingartikeln (z.B. Spiel- und Freizeitartikel, Regenschirm und Schlechtwetterkleidung) werden auch regionale Produkte zum Verkauf angeboten.	2 Punkte				
	Bemerkung: Kleinigkeiten gibt es zum Kaufen.					
36	Für die Gäste relevantes Kartenmaterial und Reiseführer werden zum Verkauf angeboten.	2 Punkte				
	Bemerkung: Ein kleines Sortiment ist vorhanden.					
37	Auf ihrer Website und in Werbematerialien wirbt die Touristinformation für eine umweltfreundliche Anreise (z.B. Fernbus und Bahn). In der Beratung werden umweltfreundliche Mobilitätsangebote vor Ort (z.B. ÖPNV, Radfahren, Wandern, Carsharing etc.) aktiv beworben.	3 Punkte				
	Bemerkung: Die Gäste erhalten die WagingCard mit einem vielseitigem Angebot.					
Wertung Leistungsangebot der Touristinformation		37,0 Punkte = 88 % der Gesamtwertung				

Nr.	Kriterium	vorbildlich	gut	verbesserungswürdig	trifft nicht zu	Nicht bewertbar
-----	-----------	-------------	-----	---------------------	-----------------	-----------------

Qualitätsbewusstsein der Touristinformation						
38	Die direkte oder indirekte Mitgliedschaft in einer regionalen oder landesweiten Tourismusorganisation ist gegeben.	3 Punkte				
	Bemerkung: Chiemgau Chiemsee					

39	Die Touristinformation ist mit weiteren Qualitätssiegeln ausgezeichnet (z.B. ServiceQualität Deutschland, Reisen für Alle, TourCert etc.).	3 Punkte				
Bemerkung: Service Q, DTV Ferienwohnungen - Klassifizierungen						
40	Die Mitarbeiter der Touristinformation sind über relevante Qualitätssiegel im Tourismus informiert und können den Gast entsprechend beraten.	3 Punkte				
Wertung Beratung / Qualitätsbewusstsein der Touristinformation		9,0 Punkte = 100 % der Gesamtwertung				

Allgemeine Bemerkungen

Nachfolgend werden der allgemeine Eindruck, den die Touristinformation vermittelt, beschrieben sowie allgemeine Angaben gemacht.

Aufgrund der aktuellen Situation findet das Beratungsgespräch am Freitag, 26. November 2021 morgens telefonisch statt.

Die Mitarbeiterin meldet sich mit klarer, freundlicher Stimme und fragt höflich nach dem Anliegen der Prüferin.

Die Beratung ist erstklassig und geht weit über das übliche Maß hinaus. Die Mitarbeiterin berät die Prüferin charmant, sehr freundlich, herzlich und überaus individuell. Sie hört aufmerksam hin, recherchiert bzgl der Wünsche mehrfach im Internet und gibt Anschrift und Telefonnummern weiter. Das Gespräch dauert ca. 10 Minuten. Die Mitarbeiterin bleibt auch bei weiteren Fragen ruhig und mit voller Aufmerksamkeit bei ihrer Telefonpartnerin. Das ist beste Service- und Dienstleistung. Ein Genuss für jeden Gast.

Am Ende des Gespräches verabschiedet sich die Mitarbeiterin sehr herzlich und nennt dabei nochmals den Namen der Prüferin.

Eine rundum hervorragende Beratung mit einem wunderbaren Feingefühl für die Wünsche der Anruferin. Vorbildlich und großartig.

Das Abschlussgespräch mit der Leiterin der TI, Frau Eva Bernauer, ist ebenso sehr herzlich und wertschätzend.

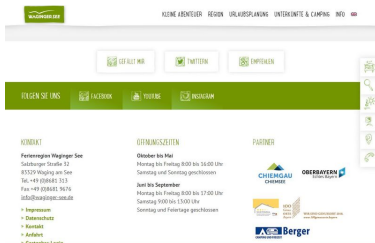
Unsere Empfehlungen für Sie:

Nachfolgend geben wir Ihnen einige Empfehlungen zur Optimierung. Die Anmerkungen sind nicht als Kritik, sondern als Hilfestellung zur Verbesserung der eigenen Leistungen zu verstehen. Mit diesen Empfehlungen sollen der Touristinformation wertvolle Hinweise gegeben werden, wie Qualität und Service noch verbessert werden können.

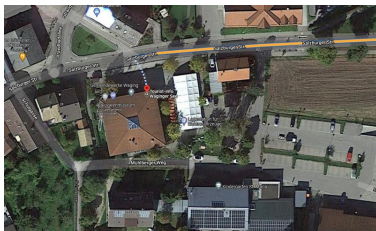
Erscheinungsbild innen

- Eine zeitgemäße, einheitlich abgestimmte Einrichtung vermittelt Modernität, Kompetenz und Gastfreundschaft.

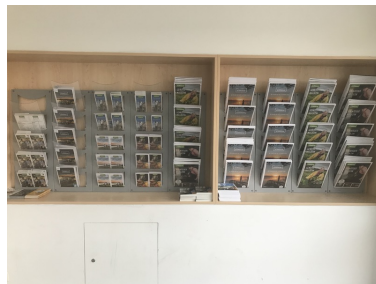
Bildanlage(n) - MK - Internetseite



Bildanlage(n) - MK - Parkplatz



Bildanlage(n) - MK - 24-Stunden-Service



Bildanlage(n) - MK - Toilette



Bildanlage(n) - GP - Außenbereich



Bildanlage(n) - GP - Schaufenster



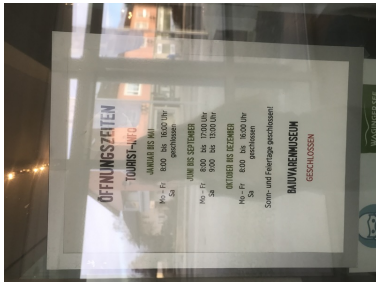
Bildanlage(n) - GP - Kennzeichnung



Bildanlage(n) - GP - Fahrradständer



Bildanlage(n) - GP - Informationen zu Öffnungszeiten



Bildanlage(n) - GP - Gestaltung



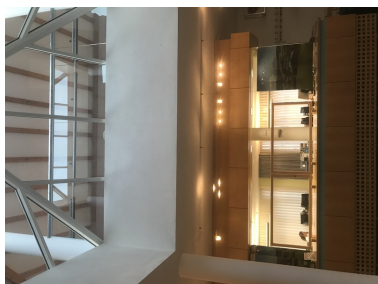
Bildanlage(n) - GP - Übersichtlichkeit



Bildanlage(n) - GP - Einrichtung



Bildanlage(n) - GP - Sitzgelegenheit



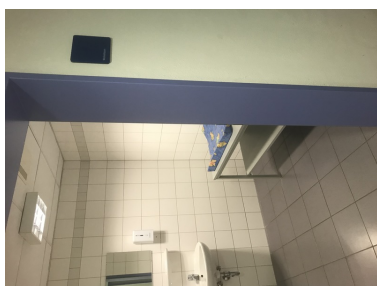
Bildanlage(n) - GP - Dekoration



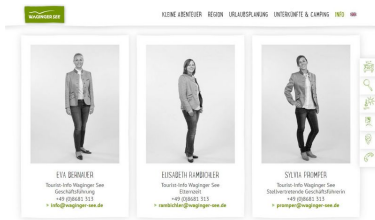
Bildanlage(n) - GP - Zustand der Toilette



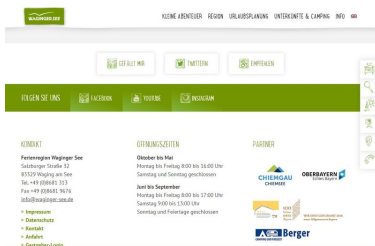
Bildanlage(n) - GP - Barrierefreie Toilette



Bildanlage(n) - GP - Erscheinungsbild der Mitarbeiter



Bildanlage(n) - GP - Öffnungszeiten am Wochenende



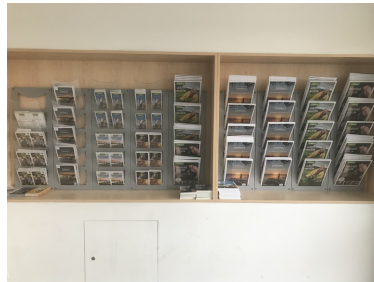
Bildanlage(n) - GP - Ergänzende Leistungen



Bildanlage(n) - GP - Präsentation der Informationen



Bildanlage(n) - GP - Corporate Design



Bildanlage(n) - GP - Aktuelles



Bildanlage(n) - GP - Digitales Medienangebot



Bildanlage(n) - GP - Souvenirs



Bildanlage(n) - GP - Kartenmaterial



Bildanlage(n) - GP - Umweltfreundliche Anreise

