

leitfaden

// tipps für richtiges vermieten in der gemeinde dornum



F/P *

Einfache und zweckmäßige Gesamtausstattung des Objektes mit einfachem Komfort. Die erforderliche Grundausstattung ist vorhanden. Altersbedingte Abnutzungen sind möglich.

F/P **

Zweckmäßige und gute Gesamtausstattung mit mittlerem Komfort. Die Ausstattung ist in einem guten Erhaltungszustand und in solider Qualität.

F/P ***

Wohnliche Gesamtausstattung mit gutem Komfort. Die Ausstattung ist von besserer Qualität, bei optisch ansprechendem Gesamteindruck.

F/P ****

Höherwertige Gesamtausstattung mit gehobenem Komfort. Ansprechende Qualität mit einem aufeinander abgestimmten Gesamteindruck.

F/P *****

Erstklassige Gesamtausstattung mit exklusivem Komfort. Großzügiges Angebot in herausragender Qualität mit sehr gepflegtem, außergewöhnlichem Gesamteindruck.



Editorial

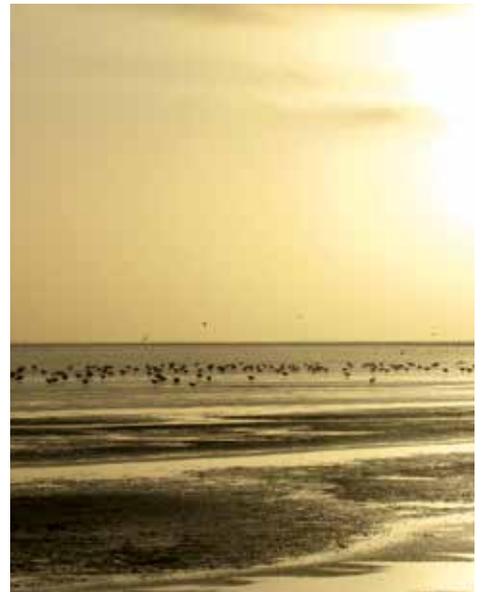
TIPPS & TRICKS ZUR WIRTSCHAFTLICHEN ORGANISATION IHRES FERIENOBJEKTES

Liebe Vermieterinnen und Vermieter,

zufriedene Feriengäste und ein geregelter Ablauf bei der Vermietung wünschen sich alle Gastgeber*innen. Damit es keine bösen Überraschungen gibt, möchten wir Ihnen mit unserem Vermieter*innenleitfaden ein Werkzeug an die Hand geben, mit dem Sie einfach, schnell und zuverlässig alle wichtigen Informationen rund um Ihre Vermietung erhalten. Hier finden Sie wertvolle Tipps für eine erfolgreiche Geschäftsabwicklung und für Ihr Mietobjekt. Eine Checkliste und der chronologische Aufbau der Broschüre helfen Ihnen dabei, alle wichtigen Punkte abzuarbeiten, ohne etwas zu vergessen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg für die Vermietung und zufriedene Gäste, die gerne zu Ihnen zurückkehren!

Das Team der Tourismus GmbH Gemeinde Dornum



Inhalt

DER PRAKTISCHE RATGEBER AUF EINEN BLICK

- 02 Editorial
- 04 Gemeinde
- 06 Versicherungsschutz
Finanzamt
- 07 GEZ-Anmeldung
Verwalter*innensuche
Tourismus GmbH Gemeinde Dornum
- 08 Gästebeitrag – Nordsee-ServiceCard
- 10 Ausstattung Ferienobjekt
- 12 Marketing
- 14 Vermietung
- 15 Anreise
Aufenthalt
Abreise





... SCHRITT FÜR SCHRITT

Gemeinde

Ihr erster Weg führt Sie ins Rathaus in Dornum, Schatthausenerstraße 9. Hier hat unsere Gemeinde ihren Sitz. **Informieren Sie sich in Zimmer 9 bei Herrn Coordes (04933 9189-33) oder bei Frau Böning (04933 9189-36) über die verschiedenen Abgabeararten.** Wir werden diese hier schon einmal kurz erläutern:

ZWEITWOHNUNGSSTEUER

Wenn Sie neben Ihrer Hauptwohnung eine Wohnung (auch) zur eigenen Nutzung vorhalten, unterliegen Sie der Zweitwohnungssteuer. Diese errechnet sich nach Lage, Wohnfläche, Größe und Baujahr.

JAHRESGÄSTEBEITRAG*

Nutzen Sie die Zweitwohnung (auch) selbst, ist pro Person ein Jahresgästebeitrag zu entrichten. Es werden hierfür 30 Nächte zu Grunde gelegt. Erwachsene 78,00 Euro, Kinder von 3 bis 15 Jahre 45,00 Euro. Nutzen Sie die Zweitwohnung weniger als 30 Tage sind Staffelungen möglich. Näheres erfahren Sie bei der Gemeinde oder in der Gästebeitragsatzung.

FREMDENERKEHR- BEITRAG*

Vermieten Sie die Zweitwohnung auch an Feriengäste, ist ein Fremdenverkehrsbeitrag zu entrichten (Beitrag rund 1,5% von den Mieteinnahmen). Er dient neben dem Gästebeitrag der Abgeltung der von der Gemeinde für die Förderung des Fremdenverkehrs gemachten Aufwendungen.

Zweitwohnungssteuer, Fremdenverkehrsbeiträge und Gästebeiträge sind rechtlich drei völlig verschiedene Abgabeararten. Der Zweitwohnungsinhaber*in kann somit zweitwohnungssteuerpflichtig, gästebeitragspflichtig und fremdenverkehrsbeitragspflichtig sein.

***Die Gästebeitrags- sowie die Fremdenverkehrsbeitragsatzung finden Sie als Download auf dornum.de*



Versicherungsschutz

Sicher ist sicher! Schließen Sie nun alle nötigen Versicherungen ab. Um einen Überblick und alle dazugehörigen Informationen zu erhalten, sollten Sie sich an einen Ihrer Versicherungspartner*in wenden. Schließen Sie auch bezüglich Ihres Inventars eine Versicherung ab und teilen Sie dies Ihren Gästen mit. So können diese beruhigt zugeben, wenn beispielsweise etwas zu Bruch gegangen ist. Bedenken Sie, dass Sie Verantwortung gegenüber Ihren Mietern haben und somit verpflichtet sind, sich zu versichern. Ihr/e Mieter*in darf nicht zu Schaden kommen und Ihr Objekt sollte daher regelmäßig kontrolliert werden.

Finanzamt

Für Ihre Unterkunft müssen Sie eine Steuererklärung abgeben. Des Weiteren ist ein Meldescheinverzeichnis zu zuführen, dass sechs Jahre ab Beginn des auf die Eintragung folgenden Kalenderjahres aufzubewahren ist. Klären Sie bitte mit Ihrem Steuerberater*in, ob es sich bei Ihrem Objekt um ein Gewerbe handelt.

HIER DIE WICHTIGSTEN VERSICHERUNGEN:

- Haftpflichtversicherung
- Privathaftpflichtversicherung
- Hausratversicherung
- Brandschutzversicherung
- Gebäudeversicherung



GEZ-Anmeldung

Denken Sie auch daran, GEZ-Gebühren zu zahlen. Sollten Sie Ihre Unterkunft saisonbedingt schließen, muss ein Nachweis vorgelegt und ein Antrag ausgefüllt werden, damit Sie für diesen Zeitraum keine Gebühren zahlen müssen. Kostenlose Anträge erhalten Sie beim Deutschen Tourismusverband e.V. oder bei der Gebühreneinzugszentrale (GEZ).

Verwalter*innensuche

Sollten Sie bei der An- oder Abreise Ihrer Gäste nicht vor Ort sein können, ist es ratsam, sich eine/n Verwalter*in zur Seite zu nehmen, der/die die Schlüsselübergabe, Hausmeisterservice, Vertragsabschluss, Zahlungsabwicklung sowie Reinigung übernehmen kann.

Tourismus GmbH Gemeinde Dornum

Der nächste Weg führt Sie zur Tourismus GmbH Gemeinde Dornum. Sie finden uns im Reethaus am Meer in der Hafensstraße 3 in Dornumersiel.

Bei uns melden Sie sich als Vermieter*in an. Sie erhalten eine Vermieternummer und Meldescheine, um den Gästebeitrag vom Gast einzuziehen. Zusammen klären wir Fragen rund um den Gästebeitrag und natürlich alles, was sonst noch unklar/offen ist.

Gerne informieren wir Sie auch über unsere Vermarktungsangebote für Ihr Ferienobjekt. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie unter dem Punkt „Marketing“.

Wir freuen uns, Sie als Vermieter*in in unserer Region willkommen zu heißen, und sind gespannt auf Ihren Besuch!

NORDSEE-SERVICECARD:

DIE VORTEILSKARTE FÜR IHRE GÄSTE

Gästebeitrag

Die Nordsee-ServiceCard (NSC) ist eine einzigartige Vorteilskarte an der ostfriesischen Nordseeküste mit vielen Attraktionen und Vorteilen. Sie ist der Beleg für die Zahlung des Gästebeitrags und damit die Eintrittskarte bzw. Vorteilskarte für einen abwechslungsreichen Urlaub Ihrer Gäste.

Ihre Gäste sind verpflichtet, den Gästebeitrag zu zahlen. Er wird ausschließlich für Angebote und Serviceleistungen, die die Urlaubstage Ihrer Gäste bereichern sollen, verwendet.

5 PFLICHTEN ALS VERMIETER*IN

- Gäste über anfallenden Gästebeitrag informieren
- Meldescheine innerhalb von 12 Stunden nach Anreise ausstellen
- Rechtzeitige und vollständige Einziehung und Ablieferung des Gästebeitrags
- Nicht benötigte Gästebeitragsabschnitte abgeben
- 14 Tage Abgabefrist der Meldescheine nach Anreise der Gäste

Bei Ankunft Ihrer Gäste (bis max. 12 Stunden danach) stellen Sie die NSC aus. Die dafür benötigten Meldescheine erhalten Sie in den Tourist-Informationen in Dornumersiel und Neßmersiel.

Der Online-Meldeschein

- Ausstellen am internetfähigen PC
- Sofortige Datenübermittlung
→ keine 14-tägige Abgabefrist
- Bargeldloser Zahlungsverkehr
- Abgabe des Meldescheindurchschlags bleibt Ihnen erspart
- Der Zugang ist kostenlos (Sie erhalten ihn bei der Tourismus GmbH Gemeinde Dornum)
- Dokumentation über verbuchte NSC (z. B.: Wie viele Gäste waren in meiner Unterkunft?)
- Erleichtertes Erstellen → automatische Berechnung von Übernachtungen, Alter der Gäste und Höhe des Gästebeitrags
- Übersicht über offene und abgerechnete Meldescheine

Bitte händigen Sie die zur NSC gehörende Broschüre mit Tipps und ermäßigten oder kostenfreien Ausflugsmöglichkeiten der neun Partnerorte (siehe Broschüre) aus. Sie erhalten sie kostenlos in der Tourist-Information.

Beitragshöhe (pro Übernachtung)

	15.03.–31.10.	01.11.–14.03.
Erw.	2,60€	1,30€
(3–15 Jahre) Kinder	1,50 €	0,75 €

Sobald ein Schwerbehindertenausweis (GdB ab 80%) vorliegt, sind diese Gäste vom Gästebeitrag befreit und die NSC wird nur von den Mitarbeiter*innen der Tourist-Information ausgestellt. Im Schwerbehindertenausweis eingetragene Begleitpersonen, egal welcher Grad der Behinderung, sowie Kinder unter drei Jahren sind ebenfalls befreit.

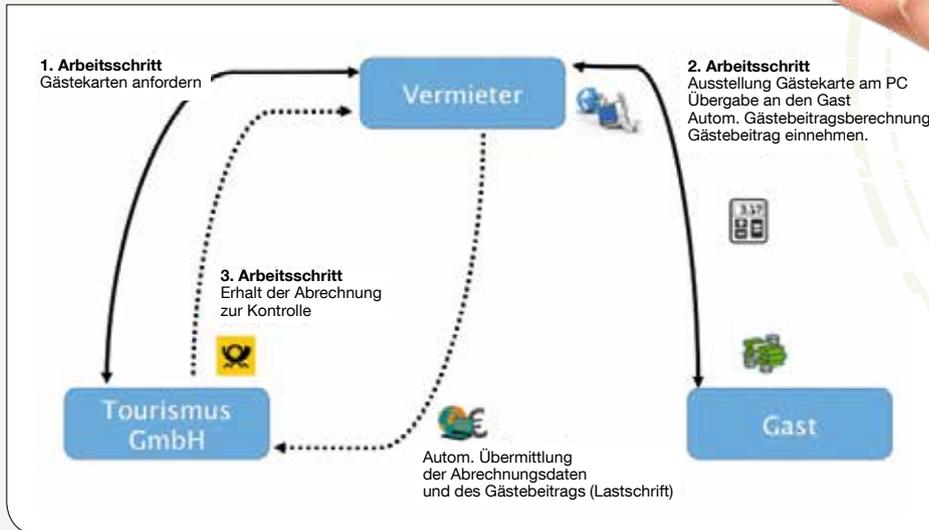
Bei der Ausstellung der Gästekarte können Sie zwischen zwei Varianten wählen:

Der 3-fach-Meldeschein

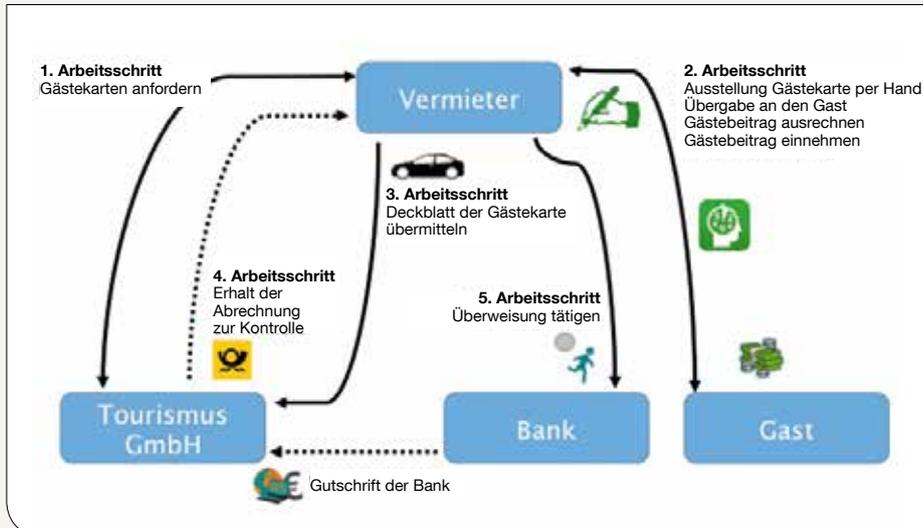
- **Blatt 1** für die Tourismus GmbH Gemeinde Dornum, **Blatt 2** für Sie, **Blatt 3** für die Gäste
- Wird handschriftlich ausgestellt: Übernachtungen, Alter und Höhe des Gästebeitrags wird von Ihnen berechnet
- Meldeschein und Gästebeitrag müssen nach Anreise der Gäste innerhalb von 14 Tagen bei der Tourismus GmbH Gemeinde Dornum vorliegen
- **Abgabestellen**
Nutzen Sie die roten Postkästen im Rathaus in Dornum (Hintereingang), im Reethaus am Meer in Dornumersiel (Hintereingang) oder im Indoor-Spielpark Strumfrei in Neßmersiel (Parkplatz)



Der Online-Meldeschein:



Der 3-fach-Meldeschein:



Wussten Sie schon?
Kurtaxe wurde bereits 1507 in Baden-Baden erhoben.



Wichtig!

- Informieren Sie Ihren Gast vorab, dass ein Gästebeitrag anfällt, damit er diese bei seiner Urlaubsplanung mit einkalkulieren kann
- In regelmäßigen Abständen erhalten Sie eine Meldescheinabrechnung
- Erst nach Abreise der Gäste finden Sie den abzuführenden Gästebeitrag auf der Meldescheinabrechnung

- Warten Sie auf die Meldescheinabrechnung, bevor Sie die Gästebeitrag überweisen. Sollten hier Fehler auftreten, können diese sofort behoben werden
- Nutzen Sie das SEPA-Lastschriftverfahren, um sich die Arbeit zu erleichtern

Die Satzung mit genaueren Informationen zur Erhebung des Gästebeitrags sowie ein SEPA-Lastschriftmandats-Formular finden Sie in der Anlage sowie als Download auf unserer Homepage www.dornum.de > Service > Vermieter.





Ausstattung Ferienobjekt

Schaffen Sie für Ihre Gäste eine Wohlfühl-Oase. Machen Sie sich zunächst klar, wem Sie die Unterkunft vermieten, um diese dann zielgruppengerecht (Familien, mit Haustieren, ältere Menschen, Rollstuhlfahrer*innen etc.) ausstatten zu können.

Viele Gäste legen Wert auf eine klassifizierte Unterkunft, da die Sterne eine sichere Orientierung bieten. Sie lassen sich mit ihrer Hilfe bei einer Buchung leiten. Jedes Jahr bietet die Tourist-Information per Anschreiben den Vermieter*innen an, sich zu klassifizieren. Nutzen Sie diese Chance. Als Download auf domum.de finden Sie alle Kriterien zur Klassifizierung vom Deutschen Tourismusverband e.V..



Ja, bitte!

- Kleine Aufmerksamkeiten bei Ankunft der Gäste, wie eine Schale Obst oder kleine Leckereien aus der Region
- Arrangierte Accessoires, wie z. B. gemusterte Kissen oder Kochbücher mit regionaltypischen Spezialitäten
- Zusatzleistungen: Terrassen- und Gartennutzung, Waschmaschine, Brötchenservice, WLAN

Nein, danke!

- Duschvorhänge
- Vorhang zum Schlafzimmer
- Abgewohnte/ausrangierte Möbel, Matratzen etc.

PREISGESTALTUNG

Preise sind abhängig von

- Saison
- Größe und Ausstattung der Unterkunft
- Lage
- Angebot und Nachfrage
- Arbeitsaufwand
- Nebenkosten
- Bereitstellung von Handtüchern und Bettwäsche
- Endreinigung (muss im Endpreis mit eingerechnet sein! → siehe Paragraph 1!)

BGH-Urteil zur Endreinigung bei Ferienwohnungen/-häusern

Der Bundesgerichtshof hat in seinem Urteil vom 6. Juni 1991 (I ZR 291/89, abgedruckt in NJW 1991, S. 2706) entschieden, dass der Anbieter einer Ferienwohnung bzw. eines Ferienhauses verpflichtet ist, bei der Angabe von Mietpreisen Endpreise anzugeben. In diesen Endpreis sind alle Pauschalen und in jedem Fall die zu zahlenden Nebenkosten für Strom, Wasser, Gas und Heizung, sowie die von vornherein festgelegten verbrauchsunabhängigen Kosten für Bettwäsche und Endreinigung einzubeziehen, soweit die Inanspruchnahme dieser Leistungen nicht freigestellt ist. Da bei diesen Kosten von vornherein feststeht, in welcher Höhe sie anfallen werden, sind sie als fester Preisbestandteil zu verstehen und in den Endpreis einzubeziehen. Diese Verpflichtung ergibt sich aus § 1 Preisangabenverordnung. Sie dient der Klarheit und Vergleichbarkeit des preislichen Angebots.

Diese BGH-Entscheidung bedeutet jedoch nicht, dass Nebenkosten für Heizung, Gas, Strom und Wasser nicht auch nach Verbrauch abgerechnet werden können. Bei einer verbrauchsabhängigen Abrechnung ist der Nachweis der tatsächlich entstandenen Kosten (z.B. mithilfe eines Zählers) erforderlich.

Quelle: www.dtv.de

BARRIEREFREIHEIT

Barrierefrei bedeutet, dass jeder Mensch alles im Lebensraum, was barrierefrei gestaltet und gebaut wurde, betreten, befahren und selbständig, unabhängig und weitgehend ohne Hilfe benutzen kann.

(aus „Wohnen ohne Barrieren“, 1992, Prof. Philippen)

Somit profitieren von Barrierefreiheit nicht nur Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, sondern beispielsweise auch Personen, die in ihrer Sinnesfähigkeit eingeschränkt sind, ältere Personen oder aber auch Allergiker*innen.

Ausführliche Informationen zur Barrierefreiheit nach DIN 18024/18025 erhalten Sie unter anderem auf der Website <https://nullbarriere.de/din.htm>, beim DTV oder in unseren Tourist-Informationen.

Sie möchten Ihre Unterkunft barrierefrei gestalten oder Sie denken, dass sie dies bereits ist? Sprechen Sie uns an!

Wir geben Ihnen gerne weitere Informationen in der Tourist-Information in Domumersiel.

DTV DEUTSCHER TOURISMUSVERBAND E.V.
Der DTV klärt unter anderem Fragen rund um Klassifizierungen, nachhaltigen Tourismus, Barrierefreiheit, Rechte, Endreinigung und Zertifizierungen.

Tel.: 030 856 215-0

deutschertourismusverband.de

Wichtigste Punkte für einen mobilitätsuneingeschränkten Urlaub:



- breite Türen (> 90 cm)
- stufenlose Eingänge
- ausreichend Platz in den Räumen (150 x 150 cm)
- Haltegriffe und befahrbare Dusche im Bad



VERMARKTUNG

IST DIE HALBE MIETE

Marketing

VERMARKTUNG IHRER UNTERKUNFT

Sie wünschen sich „full house“ und eine ausgebuchte Ferienunterkunft? Dann beantworten Sie Anfragen schnellstmöglich. Sollte die Unterkunft belegt sein, bieten Sie Alternativzeiträume an. Machen Sie diese schmackhaft mit eventuellem Extra-Service. Locken Sie Urlaubsgäste mit Events in der Region oder Preisvorteilen wie beispielsweise „sieben Nächte bleiben, sechs zahlen“. Um Buchungslücken zu schließen, verringern Sie die Mindestaufenthaltsdauer und kontaktieren Sie ehemalige Gäste.

Bieten Sie Ihre Ferienwohnung nicht nur auf der eigenen Website, sondern auf mehreren Internetportalen an. Der erste Weg führt den größten Teil der Gäste zur Tourismus GmbH Gemeinde Dornum. Dies geschieht telefonisch, per E-Mail, Brief, Fax oder über die Website der Tourismus GmbH Gemeinde Dornum **dornum.de**. Allerdings werden von uns nur Unterkünfte vermittelt, die an das Reservierungssystem der Zimmervermittlung angeschlossen sind.

Wir vermarkten unsere Vermietungsobjekte auf unserer Webseite und im Urlaubsmagazin FREILENZEN, das zweimal jährlich erscheint. Dieses ist der erste Kontakt zur Region. Es wird sowohl in der Tourist-Information als auch auf Messen verteilt und kann über das Internet oder telefonisch bestellt werden.

MACHEN SIE BEI DER BESCHREIBUNG IHRES OBJEKTES GENAUE ANGABEN UND BESCHÖNIGEN SIE NICHTS. BLEIBEN SIE BEI DER WAHRHEIT!

Stellen Sie die Besonderheiten Ihrer Wohnung heraus. Sie müssen nicht jedes kleinste Detail erwähnen. Sie geben dem Gast sozusagen das Grundgerüst vor, damit jeder noch seine Phantasie spielen lassen kann. Liegt Ihr Objekt in der Nähe einer Attraktion, beispielsweise des Strandes, so geben Sie dies mit an, da es oft ein entscheidendes Auswahlkriterium der Gäste ist.

Bei der Erstellung Ihrer eigenen Website verwenden Sie so viele Fotos wie möglich. Fotos sind das A und O für eine erfolgsbringende Vermarktung Ihrer Unterkunft. Ohne Fotos läuft im wahrsten Sinne des Wortes nichts! Oder würden Sie ein Objekt mieten, wenn Ihnen Bilder der Unterkunft nicht zusagen? Nehmen Sie daher hochwertige Bilder, denn **für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance! Bilder sagen mehr als tausend Worte!**

STELLEN WIR UNSERE ARBEIT ALSO KURZ VOR:

- Wir buchen in Ihre freien Belegungszeiträume,
→ **Ihre Auslastung wird optimiert**
- **Präsentation und Bewerbung Ihrer Unterkunft**
Auf unserer Website, diversen angebundenen Internetportalen, wie **die-nordsee.de**, **ostfriesland.de**, BestFewo, e.domizil etc. und auf unseren Indoor- und Outdoor-Infoterminals in Dornumersiel und Neßmersiel
- **Kostenloser Vermieterzugang** zu unserem Reservierungssystem, über das Sie unter Anderem Ihren Belegungskalender selbst pflegen können
- **Vorgegebene AGB für Sie und Ihre Gäste**
Es entfällt für Sie der Mietvertrag an Ihre Gäste
Zahlungsrichtlinien sowie Stornobedingungen sind vorgegeben

- **Provision**
(12% + MwSt bei Buchungen über unsere Website!) erfolgt nach Abreise der Gäste
- **Gäste erhalten von uns die Nordsee ServiceCard**
Versendung der Gästekarten mit einem Infopakete 14 Tage vor Reiseantritt
- **Bewertungsportal**
Die Gäste haben die Möglichkeit Ihr Feriendomizil zu bewerten; Sie als Vermieter*in können darauf reagieren

Wir sind ein geschultes Team mit jahrelanger Erfahrung. Wir freuen uns auf Sie und stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Auf dornum.de finden Sie unseren Vermittlungsvertrag, das Servicepaket sowie unsere AGB.

Kleine Tipps

- Fertigen Sie von der kompletten Unterkunft Fotos an (Sanitärbereich, Küche etc.)
- Schalten Sie alle Lichtquellen an
- Beziehen Sie das Bett
- Außenfotos (vom Objekt und von der Aussicht/ Umgebung) nur, wenn die Sonne scheint
- Lassen Sie sich von Fachzeitschriften bezüglich der Dekoration und der Einrichtung inspirieren
- Fertigen Sie einen Grundriss Ihres Ferienobjektes an



Seien Sie allerdings vorsichtig bei der Verwendung von fremden Fotos und Texten. Sobald Sie fremdes Eigentum kopieren, machen Sie sich strafbar. Dies gilt auch für die Nichtangabe eines Impressums.

Unbedingt auf Ihrer Website hinterlegen sollten Sie außerdem Gästebeitrags- sowie Stornobedingungen.

SOZIALE NETZWERKE (FACEBOOK, INSTAGRAM ETC.)

Legen Sie mit Ihrer Unterkunft ein eigenes Profil an, in dessen Rahmen Sie Ihre Gäste über Ihre Ferienwohnung und die Region informieren. Dank der Vernetzung von Abermillionen Menschen erreichen Sie so viele Menschen gleichzeitig wie mit keinem anderen System. Hierbei ist es ganz besonders wichtig, auf Aktualität und Regelmäßigkeit zu achten.

Informieren Sie sich auf unseren sozialen Netzwerken:

www.facebook.com/Dornumerland
www.instagram.com/dornum.de

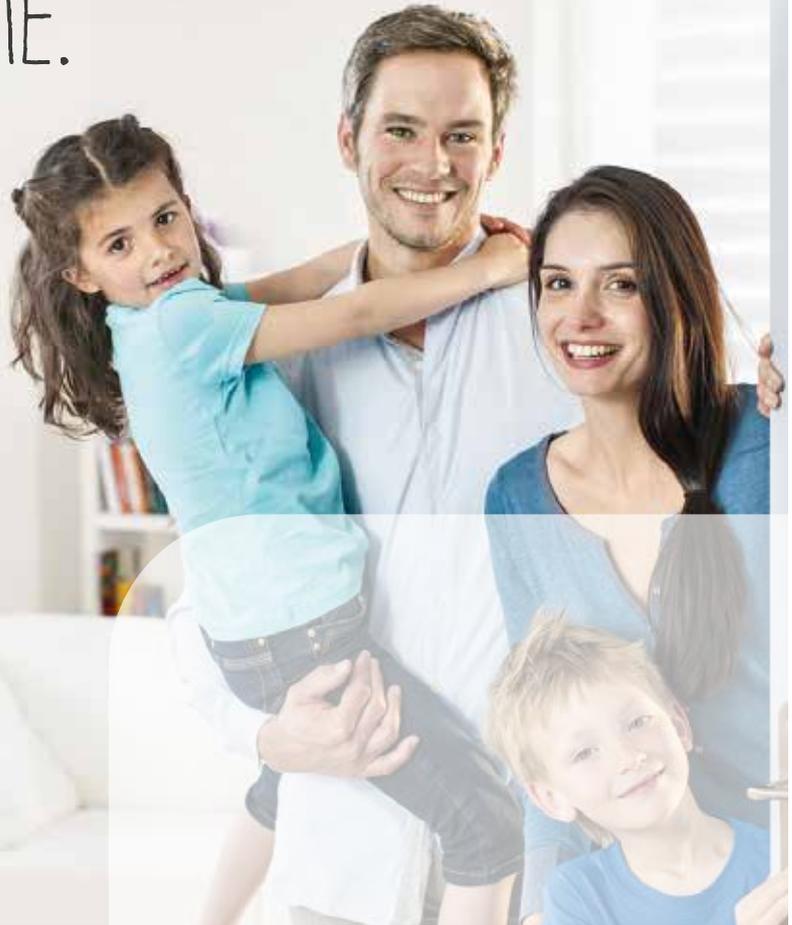


WUSSTEN SIE SCHON, DASS WIR SEIT 2014 FREILENZEN?

Seit einigen Jahren steht Freilenzen im Zentrum der Dornumer Tourismusstrategie. Freilenzen steht für eine klare Positionierung Dornums für einen naturnahen, entschleunigten Urlaub. Freilenzen richtet sich an Urlaubsgäste, für die regenerative Urlaubsmotive wie Entspannen, Kraft sammeln und schöne Naturerlebnisse im Vordergrund stehen. Aber gleichzeitig sind ihnen Aktivitäten wie der Besuch von Museen und Attraktionen, aktiv Sport treiben und der Kontakt zu Einheimischen wichtig. Alle Angebote und Produkte werden den Reisemotiven dieser Zielgruppe zugeordnet. Sie als Vermieter*in können Freilenzen zu Ihrem Vorteil nutzen, indem Sie die Freilenzen-Prinzipien und Werte gezielt für ihre Unterkunft anwenden. Erfüllen Sie die Kriterien, dürfen Sie als klassifizierte Freilenzen-Unterkunft werben. Detaillierte Informationen erhalten Sie auf dornum.de und in den Tourist-Informationen.



GEWUSST WIE: GEHEIMTIPPS UND SCHLÜSSEL- ÜBERGABE



Vermietung

BUCHUNGSBESTÄTIGUNGEN

Bestätigen Sie Buchungen zeitnah! Und lassen Sie sich die Buchung vom Gast zeitnah rückbestätigen!

Informieren Sie Ihre Gäste schon beim ersten Kontakt über den anfallenden Gästebeitrag. Nehmen Sie sich Zeit, um alle anfallenden Fragen Ihrer Gäste zu beantworten. Bestenfalls geben Sie ihnen Ihre Festnetz- oder Handynummer.

MIETVERTRAG

Der Mietvertrag dient sowohl Ihnen als auch Ihren Gästen als Beleg für einen verbindliche Buchung. Darin können Reisezeitraum, Kontaktdaten, Zusatzleistungen etc. eingesehen werden. Verschicken Sie zwei Exemplare und lassen Sie sich eines davon unterschrieben zurücksenden.

Legen Sie zum Mietvertrag auch eine Anfahrtsbeschreibung bei, um Ihren Gästen die Anreise so angenehm wie möglich zu gestalten.

Einen Mustervertrag finden Sie als Download auf domum.de.

BELEGUNGSKALENDER/VERFÜGBARKEITSKALENDER

Übersicht über freie und belegte Zeiten Ihrer Unterkunft.

Schaffen Sie sich einen Belegungskalender an, in welchem Sie Belegungen direkt eintragen können. Pflegen Sie ihn regelmäßig und halten Sie ihn auf dem aktuellsten Stand. So kommt es nicht zu Doppelbuchungen und Gäste stehen nicht unerwartet vor Ihrer Tür. Der Gast verlässt sich auf Sie! Einen Online-Belegungskalender gibt es bei der Tourismus GmbH Gemeinde Dornum, sofern Sie an die Zimmervermittlung angeschlossen sind.

INFOMAPPE

Hier sollten alle für den Gast wichtigen Informationen zu Ihrer Unterkunft (Hausordnung: Mülltrennung, Garten-nutzung, Nachtruhe, Sicherheitsregeln, Sorgfaltsregeln bezüglich Inventar etc.; nächster Einkaufsmarkt, Bäcker, Post, Tankstelle, Bedienungsanleitungen elektrischer Geräte, „Wo steht der Werkzeugkasten“ etc.) und zu Ausflugszielen der Region enthalten sein. Nennen Sie auch Geheimtipps.

Kostenloses Informationsmaterial erhalten Sie in einer unserer Tourist-Informationen.

Bei der Zusammenstellung Ihrer Flyer sind unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Ihnen gerne behilflich. Achten Sie stets auf die Aktualität Ihrer Infomappe!

Anreise

- Schlüsselübergabe
- Gästekarte und dazugehörige Broschüre aushändigen
- Weisen Sie auf Ihre Hausordnung/Infomappe hin
- Hinweis auf Tourist-Information
- Erklären Sie den Gästen, dass Sie während ihres Aufenthalts erreichbar sind und dass Sie bei Fragen jederzeit kontaktiert werden können.

Aufenthalt

WIE GEHE ICH MIT EINER BESCHWERDE UM? IMMER SCHÖN GELASSEN BLEIBEN...

Nehmen Sie jede Beschwerde ernst und bleiben Sie freundlich. Versuchen Sie Abhilfe zu schaffen. Bedenken Sie, dass eine Negativerfahrung 20x öfter weitergegeben

wird, als eine Positive. Ihnen als Vermieter*in liegt das Wohlergehen Ihrer Gäste am Herzen und natürlich versuchen Sie alles, um es zu gewährleisten.

Meist kommt es zu einer Beschwerde, weil die Gäste andere Vorstellungen bzw. zu hohe Erwartungen hat. Dies kann z.B. an den vorab zu kurz gekommenen Informationen liegen. Informieren Sie den Gast also im Vorfeld so detailliert wie möglich.

VERKNEIFEN SIE SICH EIN „JA, ABER ...“.

Hören Sie sich an, was Ihre Gäste Ihnen zu sagen haben. Auch wenn Sie es als falsch und ungerecht empfinden. Versuchen Sie, Ihre Gäste zu verstehen und genau herauszufinden, was sie auf dem Herzen haben, nehmen Sie es als Verbesserungsvorschlag an. Entschuldigen Sie sich für Fehler und geben Sie ihnen zu verstehen, dass Sie sie verstanden haben. Versuchen Sie, gemeinsam mit Ihren Gästen eine Lösung zu finden, und bedanken Sie sich für Ihr Feedback.

Niemand ist perfekt und schließlich ist ja auch noch kein Meister vom Himmel gefallen!

Abreise

KRITIK

Lassen Sie Ihr Ferienobjekt von Ihren Gästen im Internet, auf Ihrer Website oder in einem Gästebuch bewerten. Auch möglich ist ein Telefonat oder eine E-Mail nach Abreise der Gäste.

So erhalten Sie konstruktive Kritik. Potentielle Gäste lassen sich von nichts mehr überzeugen als von Erfahrungsberichten. Bleiben Sie freundlich und aufmerksam, so gewinnen Sie Stammgäste.

Falls Sie Fragen haben, nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf:

Tourist-Information: 04933 9111-0
Buchungszentrale: 04933 9111-91
Meldescheinwesen/Verwaltung: 04933 91880
(gaestebeitrag@dornum.de)

Tourismus GmbH
Gemeinde Dornum

Hafenstraße 3 | 26553 Dornum – Dornumersiel
dornum.de | info@dornum.de

Fordern Sie weiteres Prospektmaterial über das Dornum an!





„Mobil & trotzdem UMWELT- BEWUSST“

*Umweltfreundlich und geräuscharm – ideal für Tagesausflüge in die Umgebung.
Unser Service für Sie, denn durch die Nähe zum Weltnaturerbe Wattenmeer
fühlen wir uns dem Naturschutz verbunden:
Die Elektroautos fahren batteriebetrieben und sind dadurch völlig emissionsfrei.*

*Hier könnt ihr euren
Nordsee-Flitzer mieten:*

Den Nordsee-Flitzer könnt ihr mit eurer Nordsee-ServiceCard einmalig pro Aufenthalt und Familie für 4 Stunden kostenlos mieten.

- Tourist Information Dornumersiel
Telefon 04933 91110
- Tourist Information Neßmersiel
Telefon 04933 879980
- Campingplatz am Nordseestrand
Dornumersiel
Telefon 04933 351



*Mehr Infos unter:
dornum.de*

Inhalationshaus mach doch mal 'ne atempause!

Im Inhalationshaus in Dornumersiel bringst du deine Atemwege auf Trab. Hier wird Original Dornumersiel Nordseewasser in komprimierter Form vernebelt. Mit dem prickelnden Salzgemisch atmest du eine extra dicke Portion Mineralstoffe und Spurenelemente ein. Sie wirken schleimlösend und sind deshalb unglaublich gut für dein Wohlbefinden. Als würdest du das weite Meer einatmen!

Also gönn dir eine Portion
Lebensenergie, fein gewürzt
mit der perfekten Prise
Meersalz.

Und nicht vergessen:
Tief durchatmen!

**Unser
Service:**

Bis du Inhaber*in der Nordsee-ServiceCard, kannst du dir ermäßigte Eintrittsmünzen in der Touristinformation kaufen.



dornum.de

© www.goldburt.de