



# Qualität sichtbar machen: DTV-Klassifizierung & ServiceQ als Schlüssel zum Erfolg



# DTV-Klassifizierung

# DTV-Klassifizierung

- seit 31 Jahren: bundesweit einheitliches Klassifizierungssystem
  - Ferienwohnungen, -häuser, -zimmer
  - seit Relaunch 2022: auch außergewöhnliche Ferienunterkünfte, wie z.B. Baumhäuser, schwimmende Ferienhäuser, Tiny Houses
- dreijährige Gültigkeit
- Sternekategorien 1\*-5\* von einfach bis erstklassig
- Erfüllung von Mindestkriterien ist Voraussetzung für die Sterneklassifizierung
- rund 130 Kriterien dienen der Bewertungen von Ausstattungsqualität und Serviceleistungen
- Sterneklassifizierung erfolgt durch geschulte, unabhängige DTV-Prüfende vor Ort

# Klassifizierungsablauf

- 1 Beantragung der DTV-Klassifizierung bei der örtlichen Prüforganisation
- 2 zuständige Prüforganisation erstellt ein Angebot und vereinbart Prüftermin vor Ort
- 3 nach erfolgreicher Vor-Ort-Prüfung wird die Klassifizierung im DTV-Kundencenter eingegeben sowie abgeschlossen und die Urkunde generiert
- 4 Werbung des Gastgebenden mit geprüfter Qualität und Mitglied im SterneferienClub



# Was ist in der DTV-Klassifizierung inklusive?

- Beratung sowie Vor-Ort-Prüfung der Ferienunterkunft
- Mitgliedschaft im SterneferienClub
- Marketingmittel (Urkunde, Sternegrafiken, etc.)
- Schnittstellen zu renommierten Buchungsportalen
  - bestfewo.de
  - traum-ferienwohnungen.de
  - fewo-von-privat.de
  - ferienhausmiete.de
  - ostseeklar.de
  - etc.

# SterneferienClub – Herzstück der DTV-Klassifizierung

- DTV-Kundencenter für Gastgebende klassifizierter Ferienunterkünfte (Sternegastgebende)
- Informationsplattform mit
  - Klassifizierungsunterlagen und Marketingmitteln
  - Mustermietvertrag kostenfrei zum Download
  - einem kostenfreien Online-Seminar pro Jahr
  - rechtliche Handreichungen und allgemeinen Informationen
- Bibliothek mit aktuellen Informationen zu den Themen
  - Recht in der Praxis
  - Vermietung
  - Service
  - Sicherheit und Hygiene

# Vorteile der DTV-Klassifizierung

## ★ Geprüftes Qualitätsversprechen für den Gast

- Sterne schaffen Vertrauen: Wirbt eine Ferienunterkunft mit den DTV-Sternen, können sich Gäste auf objektiv geprüfte, bundesweit einheitliche Qualitätsstandards verlassen.

## 😊 Gästezufriedenheit

- Stimmt die Qualität, sind auch Sie zufrieden, denn aus der Qualitätssicherung der DTV-Klassifizierung resultieren nachweislich **mehr positive Gästebewertungen**.

## 💻 Onlinevermarktung

- Die **Kooperation zu zahlreichen Buchungsportalen** bietet eine Ausspielung der DTV-Sterne in den jeweiligen Inseraten. Das schafft Orientierung für den Gast und einen **Wettbewerbsvorteil** in der Vermarktung der Ferienunterkunft.

# Vorteile der DTV-Klassifizierung

## Eintrag auf **sternferien.de**

- Alle klassifizierten Ferienunterkünfte erscheinen auf **sternferien.de**. Die Plattform zeigt ausschließlich vom DTV geprüfte Ferienunterkünfte. In Zeiten von Fake-Angeboten gibt das potenziellen Gästen die **Sicherheit, dass die Ferienunterkunft tatsächlich existiert.**

## **Kompetente Beratung**

- Die Vor-Ort-Prüfungen durch erfahrene, geschulte DTV-Prüfende unterstützen dabei, das Beste aus der eigenen Ferienunterkunft herauszuholen. Hier wird nicht nur die vorhandene Qualität überprüft, sondern es werden auch **Verbesserungspotenziale aufgedeckt.**

## **Mitgliedschaft im SterneferienClub**

- Gastgeber klassifizierter Ferienunterkünfte stehen umfangreiche Informationen zu **Trends, Tipps zur Vermietung von Ferienunterkünften** und **rechtlichen Hilfestellungen** zur Verfügung. Ein **kostenfreier Mustermietvertrag** sowie ein **DTV-Online-Seminar pro Jahr** sind ebenfalls inklusive.



# Konditionen und Preise

- Max. 214,20€ (inkl. MwSt.) für die 3 Jahre gültige DTV-Klassifizierung
  - Lizenzgebühr: 71,40 € (inkl. MwSt.)
  - Prüfgebühr: 142,80 € (inkl. MwSt.) zzgl. Reisekosten
- Preisstaffelung bereits ab zwei zu klassifizierenden Ferienunterkünften!

# Pfoten-Klassifizierung



DeineTierwelt



Qualität sichtbar machen: DTV-Klassifizierung & ServiceQ als Schlüssel zum Erfolg

# Pfoten-Klassifizierung

- Kooperation mit dem Portal DeineTierwelt
- erste bundesweite Klassifizierung von hundefreundlichen Ferienunterkünften
- Voraussetzung für die Auszeichnung mit den Pfoten ist eine DTV-Klassifizierung  
→ Gültigkeit ist an Gültigkeit der DTV-Klassifizierung gebunden
- 32 Kriterien
- Kosten: max. 53,55 € pro Ferienunterkunft, Preisstaffel ab 2 Ferienunterkünften
- ausgezeichnete Ferienunterkünfte werden auf [www.pfoten-klassifizierung.de](http://www.pfoten-klassifizierung.de) sowie [www.sterneferien.de](http://www.sterneferien.de) (aktuell in Umsetzung) präsentiert





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Gibt es Fragen?

So erreichen Sie uns:

- Telefon: 030 / 856 215 - 130 (Mo.-Do. 10:00-15:00 Uhr, Fr. 10:00-13:00 Uhr)
- E-Mail: [klassifizierung@deutschertourismusverband.de](mailto:klassifizierung@deutschertourismusverband.de)
- Website: [www.sterneferien.de](http://www.sterneferien.de)

Foto: istock.com/imagenufaktur

# ServiceQualität Deutschland

- Zertifizierungs- und Schulungsprogramm → Qualitätsmanagementansatz
- betriebsinterner Zertifizierungsprozess mit Fokus auf Gast/Kunde
- praxisnahes System mit einfacher Integration in den Betriebsalltag
- Zielgruppe: kleine und mittelständische Dienstleister im Tourismus
- Unsere Hauptzielgruppe:
  - Hotels
  - Tourist-Informationen
  - Ferien-Wohnungen
  - Gastronomische Betriebe
  - Verbände/LMOs/DMOs



# Neues SQD ab 2026

- Start der Überarbeitung von SQD im Oktober 2023
- Betriebs-Befragungen in 2023 und 2024 zu Wünschen /Anregungen zum neuen System
- Mitwirkende am Überarbeitungsprozess: langjährige Betriebe, Landestourismusorganisationen, Dozenten usw.

## Überarbeitung

- Inhaltlich: neue Kriterien, neuer Ablauf
- Technisch: Überführung in ein neues System (DTV-Kundencenter)
- Go-Live im April 2026 geplant



**DTV**   
**ServiceQualität**  
**Deutschland**



# Das sind die TOP-Themen der Dienstleistungsbetriebe

**Serviceorientierung  
am Gast**

**Mitarbeiter-  
orientierung**

**Nachhaltigkeit**

**Digitalisierung  
und KI**

**Tourismus-  
Akzeptanz**

**Barrierefreiheit**

Quellen:  
Eigene Betriebsbefragung 2023 und 2024  
LIFT Wissen Studie (dwif) 2022  
Sparkassen-Tourismusbarometer (OSV) 2023 und 2024

# **Verankert im Tagesgeschäft**

## **Im Prozess**

### **am Berührungspunkt**

# Aber wie umsetzen?



Website

Social  
Media

...

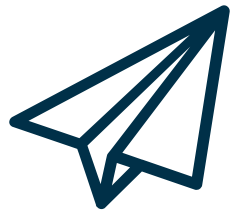
Parkplatz

Außen-  
anlage

Check-In

Zimmer

...



# Das neue SQD

## Qualifizierung

- Keine Auszeichnung
- Urkunde
- Netzwerk



### Q-(Online-)Seminar

- Grundlagen ServiceQualität, Prozesse mithilfe der Servicekette analysieren, Verbesserungen im Team erzielen



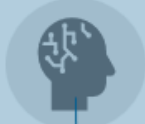
### Selbstanalyse durch Servicekette

- Im Team die Berührungspunkte für 6 untersch. Handlungsfelder (Kunden, Mitarbeitende, Umfeld, ökologische Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Barrierefreiheit) betrachten und bewerten
- Verbesserungsmaßnahmen im Team entwickeln



### Hilfe zur Selbsthilfe

- Praxisbeispiele als Impulse zur Verbesserung
- Konkrete Orientierungshilfen als Unterstützung zur Selbstanalyse



### Qualifizieren

- regelmäßige Impulsseminare zu Zukunftsthemen wie Nachhaltigkeit oder Digitalisierung



### Qualifizierung (Community) leben

- Qualifizierung (Community) beitreten
- Ein Teil von Q werden
- Sich austauschen (halbjährlicher digitaler Austausch)
- Sich weiter qualifizieren

## Zertifizierung

- Auszeichnung
- Urkunde
- Schild
- Netzwerk

## Überprüfen

- Mystery-Check überprüft die Servicekette mit den Berührungspunkten
- Gegenüberstellung Eigenbewertung /Fremdbewertung
- Auswertungsgespräch
- Zertifizierung für 3 Jahre
- Feedbackgespräch nach 1,5 Jahren
- Audit als zusätzliche optionale Überprüfung möglich



# Das neue SQD - Qualifizierung

## Q-(Online-)Seminar

- Grundlagen ServiceQualität, Prozesse mithilfe der Servicekette analysieren, Verbesserungen im Team erzielen

## Selbstanalyse durch Servicekette

- Im Team die Berührungspunkte für 6 untersch. Handlungsfelder (Kunden, Mitarbeitende, Umfeld, ökologische Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Barrierefreiheit) betrachten und bewerten
- Verbesserungsmaßnahmen im Team entwickeln

## Hilfe zur Selbsthilfe

- Praxisbeispiele als Impulse zur Verbesserung
- Konkrete Orientierungshilfen als Unterstützung zur Selbstanalyse

## Qualifizieren

- regelmäßige Impulsseminare zu Zukunftsthemen wie Nachhaltigkeit oder Digitalisierung

## Qualifizierung (Community) leben

- Qualifizierung (Community) beitreten
- Ein Teil von Q werden
- Sich austauschen (halbjährlicher digitaler Austausch)
- Sich weiter qualifizieren

- Urkunde
- Kein Schild
- Netzwerk

## Servicekette mit Berührungspunkten Bewertung im Berührungspunkt

Website	Social Media	Kommunikation online
Ankommen / Parkplätze	Außenanlage	Atmosphäre
Check-In	Zimmer	Anmeldung Wellness
Anlage Wellness	Behandlung Wellness	Restaurant
Bezahlung	Kundenbindung	...

**Touchpoint: Check-In**

Q-Team 3,4    Mystery-Check 3,2    Trust-Score für diesen Berührungspunkt 2,8

**Kunden**

Prozess ist bei Kunden schnell und einfach  
Capabilities und Eingabe auf Zimmer  
Keine ausgeprägten lange Wartezeit

4 Erwartung / Entzug durch Betrieb

**Mitarbeiter**

Q-Team 3,4    MC 3,2

Empfang Personal in der Lobby  
Concierge für einen angenehmen Aufenthalt  
Angenehme Raumgestaltung

4 Erwartung / Entzug durch Betrieb

**Ökologische Aspekte**

Q-Team 3,4    MC 3,2

Verzicht auf das Ausdrucken von Unterlagen  
Nutzung von nachhaltigen Baumaterialien  
Vermeidung von unnötigen Müll

4 Aspekte / Entzug durch Betrieb

**Digitalisierungsaspekte**

Q-Team 3,4    MC 3,2

Möglichkeit des digitalen Check-Ins

4 Aspekte

4 Aspekte / Entzug durch Betrieb

**Verbindl. / weitere Stakeholder**

Produkte von regionalen Anbietern (z.B. Heng)

4 Erwartung / Entzug durch DTV

4 Erwartung / Entzug durch DTV

4 Erwartung / Entzug durch Betrieb

**Wichtige Dokumente**

4 neue Entzug

**Vorgabe Kooperationen**

4 neue Entzug

**Kommunikation Mystery-Check**

4 neue Entzug

# Das neue SQD - Zertifizierung



## Q-(Online-)Seminar

- Grundlagen ServiceQualität, Prozesse mithilfe der Servicekette analysieren, Verbesserungen im Team erzielen

## Selbstanalyse durch Servicekette

- Im Team die Berührungspunkte für 6 untersch. Handlungsfelder (Kunden, Mitarbeitende, Umfeld, ökologische Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Barrierefreiheit) betrachten und bewerten
- Verbesserungsmaßnahmen im Team entwickeln

## Hilfe zur Selbsthilfe

- Praxisbeispiele als Impulse zur Verbesserung
- Konkrete Orientierungshilfen als Unterstützung zur Selbstanalyse



## Qualifizieren

- regelmäßige Impulsseminare zu Zukunftsthemen wie Nachhaltigkeit oder Digitalisierung

## Qualifizierung (Community) leben

- Qualifizierung (Community) beitreten
- Ein Teil von Q werden
- Sich austauschen (halbjährlicher digitaler Austausch)
- Sich weiter qualifizieren

## Überprüfen

- Mystery-Check überprüft die Servicekette mit den Berührungspunkten
- Gegenüberstellung Eigenbewertung / Fremdbewertung
- Auswertungsgespräch
- Zertifizierung für 3 Jahre
- Feedbackgespräch nach 1,5 Jahren
- Audit als zusätzliche optionale Überprüfung möglich

- Urkunde
- Schild
- Netzwerk

## Servicekette mit Berührungspunkten Bewertung im Berührungspunkt

Website	Social Media	Kommunikation online
Ankommen / Parkplätze	Außenanlage	Atmosphäre
Check-In	Zimmer	Anmeldung Wellness
Anlage Wellness	Behandlung Wellness	Restaurant
Bezahlung	Kundenbindung	...

[illegible]



# Das neue SQD

## Qualifizierung

- Keine Auszeichnung
- Netzwerk
- Eventuell Aufkleber

### Q-(Online-)Seminar

- Grundlagen ServiceQualität, Prozesse mithilfe der Servicekette analysieren, Verbesserungen im Team erzielen

### Selbstanalyse durch Servicekette

- Im Team die Berührungspunkte für 6 untersch. Handlungsfelder (Kunden, Mitarbeitende, Umfeld, ökologische Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Barrierefreiheit) betrachten und bewerten
- Verbesserungsmaßnahmen im Team entwickeln

### Hilfe zur Selbsthilfe

- Praxisbeispiele als Impulse zur Verbesserung
- Konkrete Orientierungshilfen als Unterstützung zur Selbstanalyse

### Qualifizieren

- regelmäßige Impulsseminare zu Zukunftsthemen wie Nachhaltigkeit oder Digitalisierung

### Qualifizierung (Community) leben

- Qualifizierung (Community) beitreten
- Ein Teil von Q werden
- Sich austauschen (halbjährlicher digitaler Austausch)
- Sich weiter qualifizieren

## Zertifizierung

- Auszeichnung
- Zertifikat
- Schild

### Überprüfen

- Mystery-Check überprüft die Servicekette mit den Berührungspunkten
- Gegenüberstellung Eigenbewertung / Fremdbewertung
- Audit
- Zertifizierung für 3 Jahre
- Feedbackgespräch nach 1,5 Jahren
- Audit als zusätzliche optionale Überprüfung möglich

Q-Schulung & Weiterbildungsmöglichkeiten

Tool zur Bearbeitung der Servicekette in 6 Handlungsfeldern

Prüfung der ServiceQualität vor Ort

Urkunde bei Qualifizierung  
Schild bei Zertifizierung

Community/Austausch



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Gibt es Fragen?

So erreichen Sie uns:

Telefon: 030 / 856 215 – 118 und – 171 (Mo.-Do. 09:00-17:00 Uhr, Fr. 9:00-13:00 Uhr)

E-Mail: [sqd@deutschertourismusverband.de](mailto:sqd@deutschertourismusverband.de)

Internetseite: [www.q-deutschland.de](http://www.q-deutschland.de)

Alle Informationen rund um Preise, Ablauf und Details zum neuen SQD sind ab Dezember verfügbar!