



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, Sternografiken, 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 sterneferien.de

- Alle klassifizierten Ferienunterkünfte erscheinen auf sterneferien.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

- Gastgebende 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





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 sowie 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
- Website: www.sterneferien.de

Foto: istock.com/imagemanufaktur

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

...

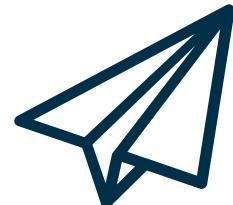
Parkplatz

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

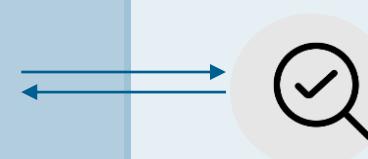


Qualifizierung (Community) leben

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

Zertifizierung

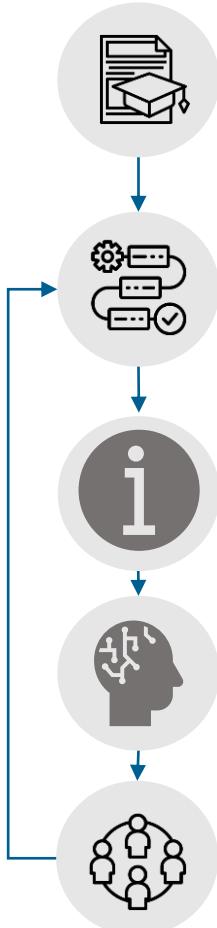
- Auszeichnung
- Urkunde
- Schild
- Netzwerk



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 unterschiedliche 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

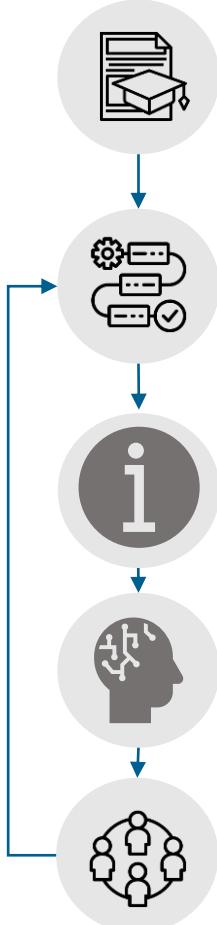
- Qualifizierung (Community) beitreten
- Ein Teil von Q werden
- Sich austauschen (halbjährlicher digitaler Austausch)
- Sich weiter qualifizieren

- Urkunde
- Kein Schild
- Netzwerk

Servicekette mit Berührungs punkten Bewertung im Berührungs punkt

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

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



Servicekette mit Berührungs punkten Bewertung im Berührungs punkt

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

Überprüfen

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

- Urkunde
- Schild
- Netzwerk

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 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

Internetseite: www.q-deutschland.de

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