



NOTAT

Rev. 21.03.10/amk

Udkast til krav i autorisationsordningen for Turistbureauer

Kriterier for retten til at anvende serviceskiltet det grønne i-skilt og vejvisningsskiltet M.61.2 med undertavle Bureau

1. Turistbureauets lokalisering og indretning

- Turistbureauets lokale skal være indrettet til service og informationsbetjening af turister. Hvis turistbureauet er indrettet i et lokale, der også anvendes til andet formål, skal det tydeligt fremgå, hvor man kan modtage service- og informationsbetjening, som turist.
- Turistbureauets navn samt autorisationsordningens logo skal tydeligt fremgå ved skiltning ved turistbureauets indgang.
- Turistbureauet skal minimum have én kundeplads med gratis adgang til pc, som kan anvendes til informationssøgning på bureauets egen hjemmeside, *Guide Danmark*, som er den landsdækkende database over turistprodukter i Danmark, samt andre relevante turismesider. Der skal endvidere i tilknytning til kundepladsen være tydelig henvisning til og information om *Guide Danmark* på www.visitdenmark.com.
- Der bør være god fysisk tilgængelighed for besøgende til turistbureauet. Endvidere er det hensigtsmæssigt, hvis der findes parkeringsmuligheder for turister i bil i umiddelbar nærhed af turistbureauet.

2. Turistbureauets drift, ledelse og personale

- Til varetagelse af turistbureauets drift skal der være ansat en daglig leder på fuld tid samt et fastansat personale svarende til minimum to årsværk.
- Turistbureauets medarbejdere skal samlet set kunne give en skriftlig og mundtlig fagligt kvalificeret service- og informationsbetjening på minimum dansk, engelsk og tysk.
- Turistbureauets medarbejdere skal besidde en betydelig viden om ^{det} område som turistbureauet geografisk dækker, herunder især områdets



seværdigheder, aktiviteter, overnatnings □ og bospisningsmuligheder, transport og offentlige servicefaciliteter. Medarbejderne bør endvidere besidde og kunne formidle en betydelig viden om danske samfundsforhold, historie, større danske natur og kulturseværdigheder samt større kommercielle attraktioner.

- Turistbureauets medarbejdere skal kunne give korrekte informationer om samt være behjælpelig med at booke:
 - Transport
 - Indkvartering
 - Bospisning
 - Seværdigheder
 - Begivenheder
 - Aktiviteter
- Medarbejderstaben skal endvidere besidde IT □ og webkompetence til at kunne varetage drift af en kvalificeret hjemmeside i henhold til ordningens krav om hjemmeside.
- Turistbureauets medarbejdere skal yderligere besidde viden og personlige færdigheder i at udføre god service- og informationsbetjening. Bureauet skal årligt dokumentere, hvorledes bureauet arbejder med udvikling af værtskabs- og servicefærdigheder.

3. Turistbureauets information og service

Hjemmeside og elektronisk

- Turistbureauet skal have en hjemmeside, der enten drives af bureauet selv eller i samarbejde med andre turistbureauer - eventuelt i et destinationssamarbejde.
- Hjemmesiden skal som minimum være tilgængelig i en dansk, engelsk og tysk version.
- Hjemmesiden skal rumme en fyldestgørende præsentation af områdets overnatningsmuligheder, spisesteder, attraktioner, natur- og kulturoplevelser, aktivitetsmuligheder, begivenheder og transport.
- Hjemmesiden skal give adgang til landsdækkende turistinformation. Dette kan enten ske via en direkte integration af *Guide Danmark* på hjemmesiden eller via link til www.visitdenmark.com og *Guide Danmark*.
- Hjemmesiden skal indeholde en e-mail funktion, der gør det muligt for turisten at kontakte turistbureauet for supplerende information. Hjem-



mesiden kan eventuelt indeholde en bookingfunktion, hvor brugerne kan booke overnatning i området, men også gerne landsdækkende.

- Turistbureauet skal opdatere til Guide Danmark og er dermed ansvarlig for den løbende ajourføring af oplysninger om egne turistprodukter i henhold til gældende Guide Danmark Samarbejdsaftale.

Publikationer og brochurer mv.

- Turistbureauet skal være i besiddelse af relevant brochure □ og informationsmateriale, der giver en generel præsentation og information om bureauets område. Turistbureauet skal endvidere være i besiddelse af relevante brochure □ og informationsmateriale, der giver en generel og bredere præsentation af Danmark som turistmål.
- Turistbureauet kan således rekvirere et selvvalgt antal publikationer og brochurer udgivet af VisitDenmark, regionale turismeselskaber, turistbureauer i nabokommuner samt brochurer for populære attraktioner. Ligeledes bør bureauet efter lokalt behov være i besiddelse af køreplaner, overfartsplaner og flyplaner.

Turistinformationer som drives af turistbureauet

Som led i værtskabet over for turisterne har turistbureauet et ansvar for, at information og service også foregår, hvor turisterne naturligt færdes. Det er således turistbureauets ansvar at varetage driften af et passende antal *bemandede* eller *ubemandede* turistinformation i lokalområdet i form af informationsstandere, brochurestativer, mobiltelefoni mv.

Bemandet turistinformation

Bemandet turistinformation kan ske i lokaler, der er indrettet til formålet på fx overnatningssteder, i detailhandelsforretninger, trafikterminaler eller attraktioner. En anden mulighed er indretning af mobile informationsenheder.

- I fald turistbureauet driver eller medvirker til drift af et eller flere bemandede turistinformationer skal det ansvarlige turistbureaus navn og ordningens logo tydeligt fremgå ved skiltning i den bemandede turistinformation. Turistbureauet fastsætter selv åbningstider for de bemandede turistinformationer. Det skal ved tydelig skiltning på dansk, tysk og engelsk fremgå, hvornår turistinformationen er åben.
- Turistinformationens medarbejdere skal samlet set beherske dansk, engelsk og tysk mundtlig.



- Turistinformationens medarbejdere endvidere skal besidde en betydelig viden om det lokalområde som turistbureauet dækker, herunder især områdets seværdigheder, aktiviteter, overnatnings- og bospisningsmuligheder, transport og offentlige servicefaciliteter.

Ubemandet turistinformation (info points)

Ubemandet turistinformation i form af elektroniske informationsstandere, brochurestativer mv. kan benyttes efter turistbureauets behov på overnatningssteder, i detailhandelsforretninger, trafikterminaler eller attraktioner.

- Er turistbureauet ansvarlig for drift af ubemandet turistinformation, skal dette fremgå ved tydelig skiltning med turistbureauets navn, adresse, telefonnummer og e-mailadresse.

4. Turistbureauets åbningstider

- Turistbureauet skal som minimum have åbent for offentlig adgang:
 - fra 1. juli - 15. august 40 timer fordelt på minimum 6 dage om ugen
 - fra 16. august - 30. juni 25 timer fordelt på 5 dage om ugen

Som udgangspunkt bør åbningstider tilrettelægges efter lokale behov.

- Turistbureauet skal ved tydelig skiltning informere på dansk, engelsk og tysk om bureauets åbningstider i umiddelbar nærhed af bureauets indgang.
- Turistbureauet skal endvidere informere om bureauets åbningstider på bureauets hjemmeside og *Guide Danmark*.

5. Bestemmelser vedrørende kvalitetskontrol

- Turistbureauet skal årligt gennemføre kundetilfredshedsundersøgelser vedrørende bureauets ydelser.
- Turistbureauet skal forvente, at der fra ordningens administration løbende foretages kontrolbesøg af kvaliteten i bureauets ydelser.

6. Dispensation

Der kan ansøges om dispensation, hvor særlige omstændigheder gør sig gældende.

7. Fratagelse af autorisation

Ved vedvarende mangelfuld overholdelse af ordningens bestemmelser kan Autorisationsudvalget fratage Turistbureauet dets Autorisation, og der må ikke mere skiltes med det grønne I-skilt.