



## **Krav til autoriserede turistbureauer (grønne i-bureauer)** **Gældende fra 1.1.2011**

Det grønne i-logo ejes af Autorisationsordningen og må kun anvendes af turistbureauer, der har opnået autorisation af Autorisationsordningen. For at opnå retten til at anvende det "grønne i-skilt" og for at opnå officiel vejvisning med skiltet "M 61.2" med undertavlen "Bureau", skal turistbureauet opfylde følgende krav og kriterier:

### **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 andre formål, skal det tydeligt fremgå, hvor man som turist kan modtage service- og informationsbetjening.
- Turistbureauets navn samt Autorisationsordningens logo (det grønne i) skal tydeligt fremgå ved skiltning ved turistbureauets indgang.
- Turistbureauet skal minimum have én kundeplads med gratis adgang til en pc, som kan anvendes til informationssøgning på turistbureauets egen hjemmeside samt på Guide Danmark ([visitdenmark.com](http://visitdenmark.com)) og på andre relevante turismesider.
- 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 mindst 1 årsværk. Inden 1.1.2014 skal der være udover den daglige leder være et fastansat personale svarende til mindst 2 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 webkompetencer 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 indeholde 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](http://www.visitdenmark.com) og Guide Danmark.
- Hjemmesiden skal indeholde en e-mail funktion eller webformular, der gør det muligt for turistene at kontakte turistbureauet for supplerende information. Hjemmesiden kan eventuelt indeholde en bookingfunktion, hvor brugerne kan booke overnatning i området og gerne også i hele landet.
- 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***

- 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 relevant 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 etc.

#### ***Turistinformationer, som drives af turistbureauer***

Som led i værtskabet over for turisterne har turistbureauet et ansvar for, at information og service også foregår, hvor turisterne naturligt foregår. Det er således turistbureauets ansvar

at varetage driften af et passende antal *bemandede* eller *ubemandede* turistinformationer i lokalområdet i form af informationsstandere, brochurestativer, mobiltelefoni m.v.

#### *Bemandet turistinformation*

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

- Såfremt turistbureauet driver eller medvirker til drift af et eller flere *bemandede turistinformationer*, skal det ansvarlige turistbureaus navn og Autorisationsordningens logo (det grønne i) 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 mundtlig dansk, engelsk og tysk.
- Turistinformationens medarbejdere skal endvidere 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 og/eller interaktive informationsstandere, brochurestativer m.v. kan benyttes efter turistbureauets behov for 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 32 timer, fordelt på minimum 6 dage om ugen; udvides senest 1.1.2014 til minimum 40 timer om ugen.
  - Fra 16. august – 30. juni 25 timer, fordelt på 5 dage om ugen.
  - Som udgangspunkt bør åbningstiderne 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 hvert andet år 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 turistbureauets dets autorisation, og bureauet må derefter ikke længere anvende det grønne i-skilt.

---

Hvem er AutorisationsUdvalget?

Konsulent Susanne Hørlund Munk, KL

Stabskonsulent Anker Madsen, Friluftsrådet

Chef for strategisk samarbejde Eva Thybo, VisitDenmark

Direktør Poul Fejer Christiansen, (Campingrådet) Repr. Turisterhvervets Samarbejdsforum

Turistchef Anne-Mette Knattrup, Randers, Foreningen af danske Turistchefer, (Formand for bestyrelsen)

Formand Bjarne Kock, Samvirkende danske Turistforeninger, (Næstformand for bestyrelsen)

Sekretariatsleder Ilse Trøst Hansen