



DEUTSCHES WELLNESS ZERTIFIKAT MIT QUALITÄTSSIEGEL

Information über das
Prüfungs- und Zertifizierungsverfahren

– HOTELBETRIEBE –

Deutscher Wellness Verband e.V.
Düsseldorf

Stand: Januar 2010



Qualität als Erfolgsrezept

Der Deutsche Wellness Verband e.V. (DWV) engagiert sich seit 20 Jahren für eine qualifizierte Verbreitung der wissenschaftlich begründeten Gesundheitsstrategie „Wellness“, nicht nur in Deutschland. Profunde Sachkenntnis und Unabhängigkeit von eigenen kommerziellen oder ideologischen Interessen machen ihn für alle Seiten des weiter wachsenden Wellnessmarktes zu einem verlässlichen Ratgeber und Partner.

Ein wichtiges Anliegen des DWV ist es, Qualitätsstandards in der Wellness-Hotellerie zu etablieren. In Deutschland wurden seine erstmals 1993 formulierten Richtlinien inzwischen vielfach übernommen und zur Grundlage von Marketing-Kooperationen und Klassifizierungen. Aber auch im Ausland vertraut man seit langem auf die Kompetenz und vielschichtige Erfahrung unserer Organisation und unserer Experten.

Das Deutsche Wellness Zertifikat in zwei Stufen zur Auswahl

Eine Qualitätssicherung wird vom Deutschen Wellness Verband durch die Vergabe des Deutschen Wellness Zertifikats an Wellness-Einrichtungen mit Verleihung eines Qualitätssiegels betrieben. Das **Premium-Zertifikat** des DWV wird Spitzenbetrieben verliehen, die anonym und unangemeldet in einem mehrtägigen Audit überprüft werden. Ausgehend vom ganzheitlichen Wellness-Konzept beurteilen die professionellen Tester dabei nicht nur den Wellness- und Spa-Bereich, sondern alle Abteilungen: vom Front Office über das Housekeeping bis hin zur Gastronomie. Grundlage ist ein 1.500 Kriterien umfassender Prüfkatalog. Nur wer in jedem der sieben Bewertungsbereiche mindestens 60 Prozent und insgesamt mindestens 75 Prozent der möglichen Punkte erreicht, kann das Premium-Zertifikat erlangen, das je nach Punktzahl in zwei Prädikats-Stufen vergeben wird: „Sehr gut“ und „Exzellent“. Das entsprechende Qualitätssiegel hat eine Gültigkeit von zwei Jahren; anschließend findet optional eine erneute Überprüfung und Re-Zertifizierung statt. Der Hotelier erhält unabhängig vom Ergebnis seiner Prüfung eine sehr ausführliche Dokumentation in Text und Bild, die aufgrund ihres Umfangs und ihrer Detailtiefe wie ein Qualitätsentwicklungs-Handbuch genutzt werden kann.

Weniger ambitionierte Hotelbetriebe, aber auch solche, die gerade erst in den Wellnessmarkt eingestiegen sind, können das **Basis-Zertifikat** beantragen. Die geforderten Standards und Zertifizierungs-Voraussetzungen unterscheiden sich kaum von den Premium-Mindestanforderungen. Die Prüfung findet allerdings angemeldet in Form einer offenen Inspektion statt und umfasst aufgrund des kleineren Prüfprotokolls mit ca. 600 Kriterien nur einen Prüfungstag mit Übernachtung. Der Auditor überzeugt sich von Angebot, Ausstattung, Zustand, Funktion, Verfügbarkeit, Ambiente, Gästeinformation und Betreuung, Fachkompetenz, Management sowie von den Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit, Sicherheit und der Umwelt.

Für welche Stufe des Deutschen Wellness Zertifikats entscheide ich mich?

Die steigende Nachfrage nach den Qualitätssiegeln des Deutschen Wellness Verbandes im In- und Ausland bestätigt deren Marketingwert. Durch die intensive Medienarbeit des DWV ist der Bekanntheitsgrad des Wellness-Zertifikats auch beim Gast größer geworden, der zuverlässige Orientierungshilfen im Dschungel der Wellness-Offerten sucht. Immer mehr Reiseveranstalter heben vom DWV ausgezeichnete Häuser mit den Basis- und Premium-Siegeln in ihren Katalogen hervor (bislang Ameropa, DERTOUR, Neckermann, Thomas Cook, TUI). Auch der Freizeit-Verlag, der zusammen mit dem DWV den Hotelführer „Ausgewählte Wellnesshotels zum Wohlfühlen“ herausgibt, kennzeichnet die aufgenommenen Betriebe deutlich mit den jeweiligen Qualitätssiegeln des DWV.



Mancher Hotelier ist sich allerdings nicht sicher, um welches der beiden Zertifikate er sich bewerben soll. Zur Entscheidungsfindung bietet der DWV auf Wunsch ein eintägiges Beratungsprogramm vorort an. Es werden dabei sofort Anregungen gegeben, wie das Profil des jeweiligen Hauses als Wellness-Anbieter in Hinblick auf die Erlangung eines der beiden Zertifikate optimiert werden kann. Über die gesamte Maßnahme wird ein schriftlicher Bericht erstellt.

Auf den folgenden Seiten sind die Anforderungen, Prüfungsdetails, Preise und Marketingleistungen ausführlich im direkten Vergleich der beiden Zertifikate dargestellt.

Die Hotelkooperation PREMIUM SELECTION

Hoteliers, die ihre Häuser als Inhaber oder Gesellschaftergeschäftsführer selbst führen und ein gültiges Premium-Zertifikat des Deutschen Wellness Verbandes vorweisen, können in den PREMIUM SELECTION CLUB des Verbandes aufgenommen werden. Diese Vereinigung von engagierten Wellnesshoteliers bietet einen exklusiven Rahmen für die Begegnung unter Gleichen, aber auch für die persönliche Weiterentwicklung. „Members only“-Clubtreffen, Insider-Nachrichtendienste, Wissensaustausch auf kurzen, informellen Wegen und nicht zuletzt ein unmissverständliches Qualitäts-Marketing unter dem edlen Emblem der PREMIUM SELECTION - dies sind nur einige der Vorteile, mit denen wir Leistung und Streben nach Spitzenleistung würdigen. Weitere Informationen: www.wellness-premiumselection.com

Das Deutsche Wellness Zertifikat für Basis- und Premium-Qualität im Vergleich

Mindestanforderungen	Basis-Zertifikat	Premium-Zertifikat
Klare Ausrichtung auf Urlaubs- und Wellnessgäste	mind. 75% der Gäste	mind. 75% der Gäste
Kundenfreundliche Informationen und Transparenz (Prospekte, Internet)	•	•
Umweltbewusste Betriebsführung	•	•
Nichtraucher-Schutz	•	•
- Gästezimmer	EZ, DZ, Suiten, App. je mind. 20%	EZ, DZ, Suiten, App. je mind. 20%
- Öffentliche Bereiche (teilweise)	•	•
- Rauchfreie Restaurantbereiche (mindestens gesetzliche Regelung)	•	•
Gästezimmer in ruhiger Lage	•	•
- hochwertiges Duschgel & Shampoo	•	•
- kostenloser Bademantel, Saunatuch	•	•
- 0,7 l Mineralwasser oder Obst gratis	•	•
- aktuelles Wellness-Magazin	-	•
F&B: Schmackhafte Vitalküche	•	•
- frische Produkte/Zutaten	•	•
- wenig Convenience//Dosenware	•	•
- fettarme/schonende Zubereitung	•	•
- täglich vegetarisches Angebot	•	•
- informative Buffetbeschilderung	•	•
- Hinweise auf gesundh. Aspekte (z.B. Fett, Zucker, Bio, Vollwert, 100% Frucht)	•	•
Moderner, hinreichend großer Spa- und Wellnessbereich	mind. 7 qm pro Gästezimmer	mind. 9 qm pro Gästezimmer
- Wellness-/Spa-Rezeption	•	•
- Wassererlebnis (Pool, etc.) ¹	•	•
- Trockensauna	•	•
- Dampfbad	•	•
- Fitness-/Gymnastikraum	•	•
- Beauty-Behandlungsraum/-räume	•	•
- Anwendungsraum/-räume	•	•
- geschlossener Ruhebereich	•	•
- Aufenthaltszonen/Spa-Lounge	-	•
¹ kann bei Basis auch ein Bewegungs-/Sole-Pool, Kneipp-Becken, etc. sein		
Nur qualifizierte Fachkräfte für Behandlung, Beratung, Training	•	•
Sprachliche Verständigung d. oder engl.	•	•
Aktiv-Wellness-Programm (Bewegung/Sport, Entspannungstechniken)	•	•
Tägliches Gruppen-/Kursangebot	•	•
Ausgewogenes Verhältnis von Passiv- und Aktiv-Angeboten	•	•
Praktische Hilfen „Wellness aktiv leben“ (Tipps/Übungen/Pläne/Rezepte,...)	•	•
Individualleistungen Wellness/Spa	mind. 5 Tage/Wo, mind. 1 WE-Tag	7 Tage/Wo
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	ø ca. 1 EUR/Min. Behandlung	ø ca. 1 EUR/Min. Behandlung
Angebot an sozialen Aktivitäten (Wanderungen, Abendveranstaltung, etc.)	•	•

	Basis-Zertifikat	Premium-Zertifikat
Geprüfte Bereiche	Hotelbereich Restaurants/F&B-Outlets Spa-/Wellnessbereich	Hotelbereich Restaurants/F&B-Outlets Spa-/Wellnessbereich
Anzahl der Prüfkriterien	Ca. 600	Ca. 1.500
Zu erreichender Erfüllungsgrad	75%	75%
Selbstauskunft	8-seitiger Fragebogen	8-seitiger Fragebogen
Vorort-Prüfung	offene Inspektion mit Anmeldung	Mystery Check ohne Anmeldung
Prüfbericht	Prüfungsprotokoll & Kurzbericht	umfangreicher Audit-Report
Zahl der Prüfer	1-2	1-2
Gültigkeitsdauer	2 Jahre	2 Jahre
Prüfsiegel/Zertifikat		
Prädikate	ohne Prädikat	SEHR GUT, EXZELLENT
Werbemittel	Wandplakette, Rezeptionsaufsteller	Wandplakette, Rezeptionsaufsteller
Marketingleistungen inklusive	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitätssiegel auf CD für Briefpapier, Prospekte, Anzeigen, Katalogeinträge und Internet • Wandplakette und Rezeptionsaufsteller • Aufnahme in die Empfehlungsliste der zertifizierten Betriebe • Standardeintrag auf Internetseite wellnessverband.de 1 Foto, Adresse, Link • Empfehlung bei Presseanfragen • Abdruck des Qualitätssiegels bei Eintrag in Reiseveranstalter-Katalogen (aktuell Ameropa, Neckermann Care, Thomas Cook, DERTOUR) • Abdruck des Qualitätssiegels im Hotelführer „Ausgewählte Wellnesshotels zum Wohlfühlen“ und bei Internet-Vermarktern, z.B. wellnessfinder.de, wellness.de 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitätssiegel auf CD für Briefpapier, Prospekte, Anzeigen, Katalogeinträge und Internet • Wandplakette und Rezeptionsaufsteller • Aufnahme in die Empfehlungsliste der zertifizierten Betriebe • Standardeintrag auf Internetseite wellnessverband.de 1 Foto, Adresse, Link • Empfehlung bei Presseanfragen • Abdruck des Qualitätssiegels bei Eintrag in Reiseveranstalter-Katalogen (aktuell Ameropa, Neckermann Care, Thomas Cook, DERTOUR) • Abdruck des Qualitätssiegels im Hotelführer „Ausgewählte Wellnesshotels zum Wohlfühlen“ und bei Internet-Vermarktern, z.B. wellnessfinder.de, wellness.de
Marketingleistungen optional	<ul style="list-style-type: none"> • PRO-Version (zusätzlich zum Standardeintrag auf wellnessverband.de eine eigene Webseite mit 4 Fotos und Promotion-Text) • Promotion über den eNewsletter „Wellness für mich“ 	<ul style="list-style-type: none"> • PRO-Version (zusätzlich zum Standardeintrag auf wellnessverband.de eine eigene Webseite mit 4 Fotos und Promotion-Text) • Promotion über den eNewsletter „Wellness für mich“ • Aufnahme in die Hotelkooperation PREMIUM SELECTION

	Basis-Zertifikat	Premium-Zertifikat
PREMIUM SELECTION CLUB	Nur bei Premium-Zertifizierung möglich	 <ul style="list-style-type: none"> • Nur für Inhaber/Gesellschafter-geschäftsführer von premiumzertifizierten Wellnesshotels, die ihr Haus selbst führen • 2 Clubtreffen mit Fachprogramm pro Jahr • Exklusiver Clubnewsletter • Kollegiales Networking
Kosten der Zertifizierung ¹ - Selbstauskunft 500,00 EUR - Vorort-Prüfung 700,00 EUR - Zertifizierung 250,00 EUR - Reisekosten 0,40 EUR/km ² - Zimmer 1-2 EZ oder 1 DZ - Speisen & Getränke Je Prüfer 1 x Frühstück und 1 x Mittagessen oder Abendessen - Individuelle Wellness-Leistungen 1 bis 2 - Teilnahme am Aktiv-Programm 1		500,00 EUR 2.000,00 EUR 750,00 EUR 0,40 EUR/km 1-2 EZ oder 1 DZ Je Prüfer 2 x Frühstück, 2 x Mittagessen, 2 x Abendessen 2 bis 3 2
Kosten optionales Marketing ¹ - Webseite PRO-Version, jährlich 120,00 EUR - 1 Seite im eNewsletter monatlich 40,00 EUR		120,00 EUR 40,00 EUR
Beitrag PREMIUM SELECTION Club Beitrag des Hotels im DWV	Nur bei Premium-Zertifizierung möglich	<ul style="list-style-type: none"> • Hotelier p.a. 600,00 EUR • Hotelbetrieb p.a. 396,00 EUR
Kosten PREMIUM SELECTION Kooperation (für Hotelbetriebe) ¹	Nur bei Premium-Zertifizierung möglich	<ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme 1.200,00 EUR • Jahresentgelt 4.800,00 EUR

¹ die angegebenen Preise sind Nettopreise, Änderungen vorbehalten.