



DEUTSCHES WELLNESS ZERTIFIKAT MIT QUALITÄTSSIEGEL

Information über das
Prüfungs- und Zertifizierungsverfahren

– HOTELBETRIEBE –

Deutscher Wellness Verband e.V.
Düsseldorf

Stand: 2018

Qualität als Erfolgsrezept

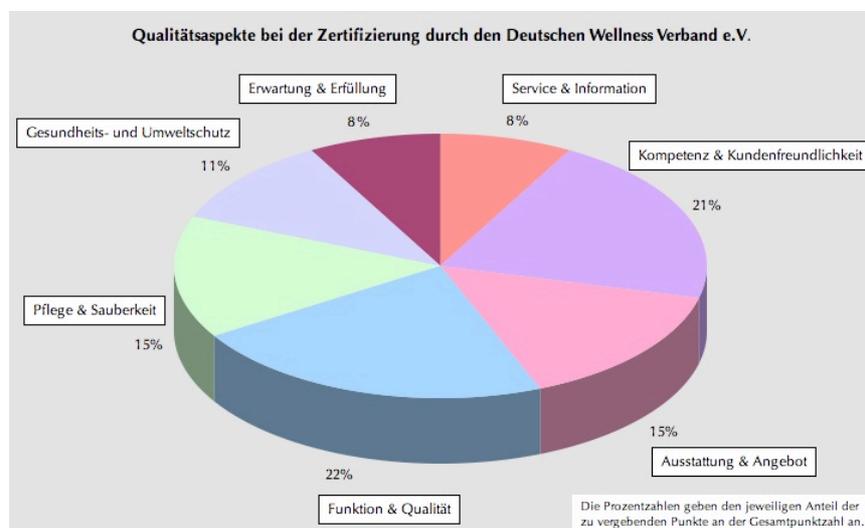
Der Deutsche Wellness Verband e.V. (DWV) engagiert sich seit mehr als 25 Jahren für eine qualifizierte Verbreitung der wissenschaftlich begründeten Gesundheitsstrategie „Wellness“, nicht nur in Deutschland. Profunde Sachkenntnis und Unabhängigkeit von eigenen kommerziellen oder ideologischen Interessen machen ihn für alle Seiten des weiter wachsenden Wellnessmarktes zu einem verlässlichen und anerkannten Ratgeber und Partner.

Ein wichtiges Ziel 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 international vertraut man seit vielen Jahren auf die Kompetenz und vielschichtige Erfahrung unserer Organisation und unserer Expertise.

Das Deutsche Wellness Zertifikat in zwei Stufen zur Auswahl

Die Qualitätssicherung durch den Deutschen Wellness Verband erfolgt über die Vergabe des Deutschen Wellness Zertifikats. Das **Premium-Zertifikat** wird Betrieben 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 Bewertungsgebiete mindestens 60 Prozent und insgesamt mindestens 75 Prozent der möglichen Punkte erreicht, kann das Premium-Zertifikat erlangen. Das entsprechende Qualitätssiegel hat eine Gültigkeit von zwei Jahren; anschließend finden auf Wunsch eine erneute Überprüfung und die Re-Zertifizierung statt. Der Hotelier erhält unabhängig vom Ergebnis seiner Prüfung eine ausführliche Dokumentation in Text und Bild, die aufgrund ihres Umfangs und ihrer Detailtiefe wie ein Qualitätsentwicklungs-Handbuch genutzt werden kann. Auch ein differenzierter Benchmark-Vergleich mit dem Leistungsniveau der Wettbewerber ist in der umfangreichen Dokumentation enthalten.

Weniger ambitionierte Hotelbetriebe, die sich nicht als Wellness-Spezialisten bezeichnen, aber auch solche, die erst neu in das Thema Wellness eingestiegen sind, können das **Basis-Zertifikat** beantragen. Die geforderten Standards und Zertifizierungsvoraussetzungen unterscheiden sich von den Premium-Mindestanforderungen. Die Prüfung findet angemeldet in Form einer offenen Inspektion statt und umfasst aufgrund des kleineren Prüfprotokolls mit ca. 600 Kriterien nur einen Prüfungstag mit einer Übernachtung. Der Auditor prüft Angebot, Ausstattung, Zustand, Funktion, Ambiente, Gästeinformation und Betreuung, Service, Fachkompetenz, Management sowie die Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit, der Sicherheit und der Umwelt.



Anforderungen für das Deutsche Wellness Zertifikat: Basis- und Premium-Qualität im Vergleich

Mindestanforderungen	Basis-Zertifikat	Premium-Zertifikat
Klare Ausrichtung auf Urlaubs- und Wellnessgäste	mind. 60% der Gäste	mind. 75% der Gäste
Kundenfreundliche Informationen und Transparenz (Prospekte, Internet, Service)	•	•
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	•	•
- Mineralwasser oder Obst gratis	•	•
- Lesestoff mit Wellness-Bezug	-	•
F&B: Schmackhafte Vitalküche	•	•
- frische Produkte/Zutaten	•	•
- wenig Convenience//Dosenware	•	•
- fettarme/schonende Zubereitung	•	•
- täglich vegetarisches Angebot	•	•
- informative Buffetbeschilderung	•	•
- Hinweise auf gesundheitliche Aspekte (z.B. Fett, Zucker, Bio, Vollwert, Fruchtgehalt)	•	•
Moderner, hinreichend großer Spa- und Wellnessbereich	mind. 7 qm pro Gästezimmer	mind. 10 qm pro Gästezimmer
- Wellness-/Spa-Rezeption	-	•
- Wassererlebnis (Pool, etc.) ¹	•	•
- Trockensauna	•	•
- Dampfbad oder „Biosauna“/„Sanarium“	•	•
- Fitness-/Gymnastikraum	•	•
- Beauty-Behandlungsraum/-räume	•	•
- Anwendungsraum/-räume	•	•
- mind. 1 geschlossener Ruhebereich	•	•
- Ruheraum/Spa-Lounge	-	•
¹ kann bei Basis auch ein Bewegungs-/Sole-Pool, Floatingbecken, Kneipp-Becken, etc. sein		
Nur qualifizierte Fachkräfte für Behandlung, Beratung, Training	•	•
Gute sprachliche Verständigung d. oder engl.	•	•
Aktiv-Wellness-Programm		
Bewegung/Sport, Entspannungsübungen		
Gruppen-/Kursangebot (Premium: täglich)	•	•
Ausgewogenes Verhältnis von Passiv- und Aktiv-Angeboten	•	•
Inspirationen für zu Hause „Wellness aktiv leben“ (Tipps/Übungen/Pläne/Rezepte,...)	•	•
Verfügbarkeit des Wellnessangebots	mind. 5 Tage/Wo, mind. 1 WE-Tag	7 Tage/Wo
Faires Preis-Leistungs-Verhältnis	ø ca. 1,50 EUR/Min. Behandlung	ø ca. 1,50 EUR/Min. Behandlung
Angebot an Gemeinschafts-Aktivitäten (Wanderungen, Abendveranstaltungen, etc.)	•	•

	Basis-Zertifikat	Premium-Zertifikat
Geprüfte Bereiche	Hotelbereich Restaurants/F&B-Outlets Spa-/Wellnessbereich Außenbereiche	Hotelbereich Restaurants/F&B-Outlets Spa-/Wellnessbereich Außenbereiche
Anzahl der Prüfkriterien	Ca. 600	Ca. 1.500
Zu erreichender Erfüllungsgrad	75% gesamt 60% in allen 7 Qualitätsaspekten	75% gesamt 60% in allen 7 Qualitätsaspekten
Selbstauskunft	Fragebogen online	Fragebogen online
Vorort-Prüfung	offene Inspektion mit Anmeldung	Mystery Check ohne Anmeldung
Prüfbericht	Prüfungsprotokoll, Kurzbericht, Benchmarking	umfangreicher Audit-Report, Benchmarking
Zahl der Prüfer	1-2	1-2
Gültigkeitsdauer	2 Jahre	2 Jahre
Prüfsiegel/Zertifikat		
Insignien	Prüfsiegel, Urkunde, Wandplakette, Rezeptionsaufsteller, Außenfahne	Prüfsiegel, Urkunde, Wandplakette, Rezeptionsaufsteller, Außenfahne

Die Durchführung eines Mystery Checks wird in der Deutschen Hotelklassifizierung (Sterneklassifizierung) mit 15 Punkten bewertet und ist ab 4 Sterne superior Pflicht. Der Mystery Check im Rahmen unserer PREMIUM-Zertifizierung ist von Dehoga/IHA akkreditiert.