



DEUTSCHES WELLNESS ZERTIFIKAT MIT QUALITÄTSSIEGEL

Information über das
Prüfungs- und Zertifizierungsverfahren

– HOTELBETRIEBE –

Deutscher Wellness Verband e.V.
Düsseldorf

Stand: 2016



Qualität als Erfolgsrezept

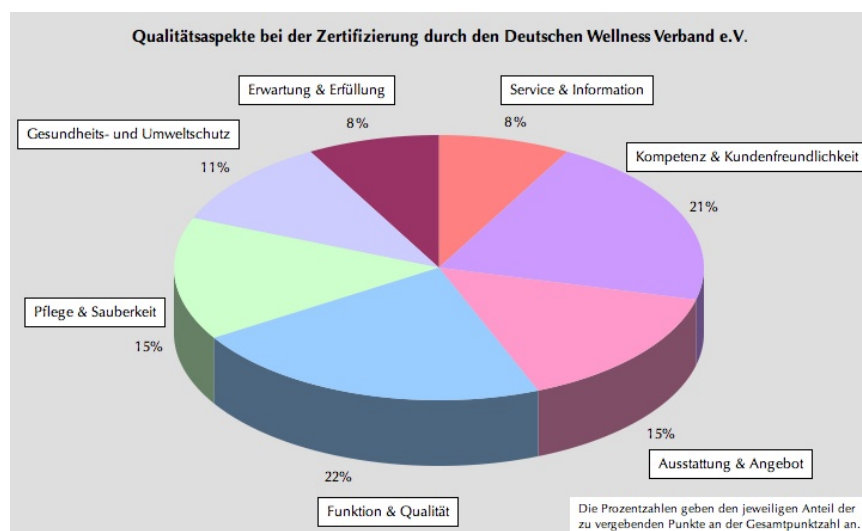
Der Deutsche Wellness Verband e.V. (DWW) engagiert sich seit mehr als 20 Jahren für eine qualifizierte Verbreitung der wissenschaftlich begründeten Gesundheitsstrategie „Wellness“, nicht nur in Deutschland. Profunde Sachkenntnis und Unabhängigkeit von eigenen kommerziellen oder ideologischen Interessen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

Ein wichtiges Ziel des DWW 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 Bewertungsbereiche 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 sehr 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, aber auch solche, die erst neu in das Thema Wellness 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 einer Übernachtung. Der Auditor überzeugt sich von Angebot, Ausstattung, Zustand, Funktion, Ambiente, Gästeinformation und Betreuung, Service, Fachkompetenz, Management sowie von den Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit, Sicherheit und der Umwelt.





Für welches Zertifikat entscheide ich mich?

Die Nachfrage nach den Qualitätssiegeln des Deutschen Wellness Verbandes und die mediale Berichterstattung im In- und Ausland bestätigen unseren Marketingwert. Durch die intensive Medienarbeit des DWV ist der Bekanntheitsgrad des Wellness-Zertifikats auch beim Gast gestiegen, der zuverlässige Orientierungshilfen im Dschungel der Wellness-Offerten sucht. Die Stiftung Warentest und das Magazin ÖKO-TEST, aber auch große deutsche Magazine wie STERN und SPIEGEL haben dem Deutschen Wellness Zertifikat in Vergleichstests jeweils Spitzenbewertungen erteilt. Reiseveranstalter und Internet-Vermarkter kennzeichnen vom DWV zertifizierte Häuser mit den jeweiligen Qualitätssiegeln in ihren Katalogen (Ameropa, DERTOUR, FTI, Neckermann, Thomas Cook, wellnessfinder, etc.). Die Presse weiß die fachliche Güte und Zuverlässigkeit des Deutschen Wellness Verbandes sehr zu schätzen und sucht bei redaktionellen Recherchen und Berichten laufend dessen Rat und Empfehlungen.

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, also ihre Gäste persönlich betreuen, und die ein Premium-Zertifikat des Deutschen Wellness Verbandes besitzen, können in die Gruppe der PREMIUM SELECTION Fine Hotels & Spas aufgenommen werden. In Ausnahmefällen werden auch Hotels aufgenommen, die von Direktoren geführt werden. Ausgeschlossen sind jedoch Hotelgesellschaften und Hotelketten. PREMIUM SELECTION Wellnesshotels ist ein exklusiver Kreis besonders qualitätsbewusster Hoteliers. „Members only“-Clubtreffen, Erfahrungsaustausch, partnerschaftliche Zusammenarbeit und ein gemeinsames Qualitäts-Marketing unter dem Markenzeichen PREMIUM SELECTION bestimmen die Kooperation.

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, 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 gesundh. 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, Kneipp-Becken, etc. sein		
Nur qualifizierte Fachkräfte für Behandlung, Beratung, Training	•	•
Gute sprachliche Verständigung d. oder engl.	•	•
Aktiv-Wellness-Programm		
Bewegung/Sport UND Entspannungsübungen		
Tägliches Gruppen-/Kursangebot	•	•
Ausgewogenes Verhältnis von Passiv- und Aktiv-Angeboten	•	•
Hand-Outs für Zuhause „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. 1,20 EUR/Min. Behandlung	ø ca. 1,20 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%	75%
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		
Werbemittel	Prüfsiegel, Urkunde, Wandplakette, Rezeptionsaufsteller, Außenfahne	Prüfsiegel, Urkunde, Wandplakette, Rezeptionsaufsteller, Außenfahne
Marketingleistungen inklusive	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitätssiegel in diversen Dateiformaten 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 • Empfehlung bei Presseanfragen • Abdruck des Qualitätssiegels bei Eintrag in Reiseveranstalter-Katalogen (aktuell Ameropa, FTI, Neckermann Care, Thomas Cook, DERTOUR) • Abdruck auch bei Internet-Vermarktern, z.B. wellnessfinder.de, wellness.de 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualitätssiegel in diversen Dateiformaten 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 • Empfehlung bei Presseanfragen • Abdruck des Qualitätssiegels bei Eintrag in Reiseveranstalter-Katalogen (aktuell Ameropa, FTI, Neckermann Care, Thomas Cook, DERTOUR) • Abdruck auch 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, Direct-Link) • Außenfahne 	<ul style="list-style-type: none"> • PRO-Version (zusätzlich zum Standardeintrag auf wellnessverband.de eine eigene Webseite mit 4 Fotos und Promotion-Text, Direct-Link) • Außenfahne • Aufnahme in die Hotelkooperation PREMIUM SELECTION

	Basis-Zertifikat	Premium-Zertifikat
PREMIUM SELECTION Club und Hotelkooperation	Nur bei Premium-Zertifizierung möglich	 <ul style="list-style-type: none"> • Nur für Inhaber/Gesellschafter-geschäftsführer von premiumzertifizierten Wellnesshotels, die ihr Haus selbst führen • 1 Clubtreffen mit Fachprogramm pro Jahr • Kollegiales Networking • Vermarktung über eigene Website www.wellness-premiumselection.com • Laufende Vermarktungsaktivitäten und Markenpflege
Kosten der Zertifizierung ¹		
- Selbstauskunft	500,00 EUR	500,00 EUR
- Vorort-Prüfung	600,00 EUR	2.000,00 EUR
- Zertifizierung	350,00 EUR	750,00 EUR
- Reisekosten	0,50 EUR/km ²	0,50 EUR/km
- Zimmer	1 Ü, 1-2 EZ oder 1 DZ	2 Ü, 1-2 EZ oder 1 DZ
- Speisen & Getränke	Je Prüfer 1 x Frühstück und 1 x Mittagessen oder Abendessen	Je Prüfer 2 x Frühstück, 2 x Mittagessen, 2 x Abendessen
- Individuelle Wellness-Leistungen	1 bis 2	2 bis 3
- Teilnahme am Aktiv-Programm	1	2
Kosten optionales Marketing ¹		
- Webseite PRO-Version, jährlich	120,00 EUR	120,00 EUR
- Außenfahne	75,00 EUR	75,00 EUR
Beitrag PREMIUM SELECTION Club Beitrag Hotelmitgliedschaft 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"> • Aufnahmegebühr 1.200,00 EUR • Jahresentgelt 2.500,00 EUR

¹ die angegebenen Preise sind Nettopreise, Änderungen vorbehalten.

Die Durchführung eines Mystery Checks wird in der Deutschen Hotelklassifizierung (Sterneklassifizierung) mit 15 Punkten bewertet und ist ab 4 Sterne superior Pflicht. Der Wellness-Audit in der Kategorie PREMIUM kann auf Wunsch durch ein Modul erweitert werden, so dass er auch für die Sterneklassifizierung genutzt werden kann. Die Mehrkosten betragen 450,00 EUR netto.