

Der perfekte Gastgeber

 Die **Verfügbarkeit** der angebotenen Objekte (Zimmer/Wohnung(en)) ist immer auf dem aktuellen Stand. Zeiten, in denen eine Vermietung nicht möglich ist, werden sofort an die HMTG gemeldet oder aber als Online-Pfleger selbständig gesperrt.

 Nach Erhalt der Buchungsbestätigung nehmen Sie per Telefon oder E-Mail mit dem Gast Kontakt auf. Neben der **Rückbestätigung** an den Gast können hierbei auch wichtige Fragen bezüglich der Ankunftszeit, der Bezahlung, der Frühstückswünsche und ggfs. anderer Details geklärt werden.

 Die Vermittlungsbedingungen sehen vor, dass die **Bezahlung** bar vor Ort erfolgt. Bitte händigen Sie dem Gast hierbei in jedem Fall eine Quittung aus. (Quittungsblöcke gibt es überall dort, wo es Schreibwaren zu kaufen gibt.) Auf Wunsch des Gastes stellen Sie ihm bitte auch eine Rechnung aus. Dabei brauchen/dürfen Sie allerdings keine Mehrwertsteuer ausweisen. Sie können auf der Rechnung daher einfach vermerken, dass Sie als Privatperson von der Umsatzsteuer befreit sind.

Auf Wunsch des Gastes und unter Absprache mit Ihnen ist natürlich auch eine **Überweisung** des Betrages möglich. Insbesondere Reiseveranstalter, aber auch manche großen Firmen sind auf eine solche Möglichkeit der Bezahlung sogar angewiesen. Die heutige SEPA-Überweisung ist schnell und innerhalb der EU gebührenfrei. Bei Gästen aus dem weiteren Ausland sollten Sie ruhig darauf hinweisen, dass möglicherweise anfallende Gebühren nicht von der zu überweisenden Summe abgehen dürfen. Jede Überweisung sollte allerdings - vor allem in Ihrem eigenen Sinne - immer im Voraus passieren. In jedem Fall sollte das Geld vor Abreise des Gastes bei Ihnen auf dem Konto eingetroffen sein bzw. zumindest ein Beleg für die getätigte Überweisung vorliegen. Dabei benötigt der Gast (oftmals die Firma) meist eine Rechnung im Voraus von Ihnen, aus der dann auch Ihre Kontoverbindung hervorgeht.

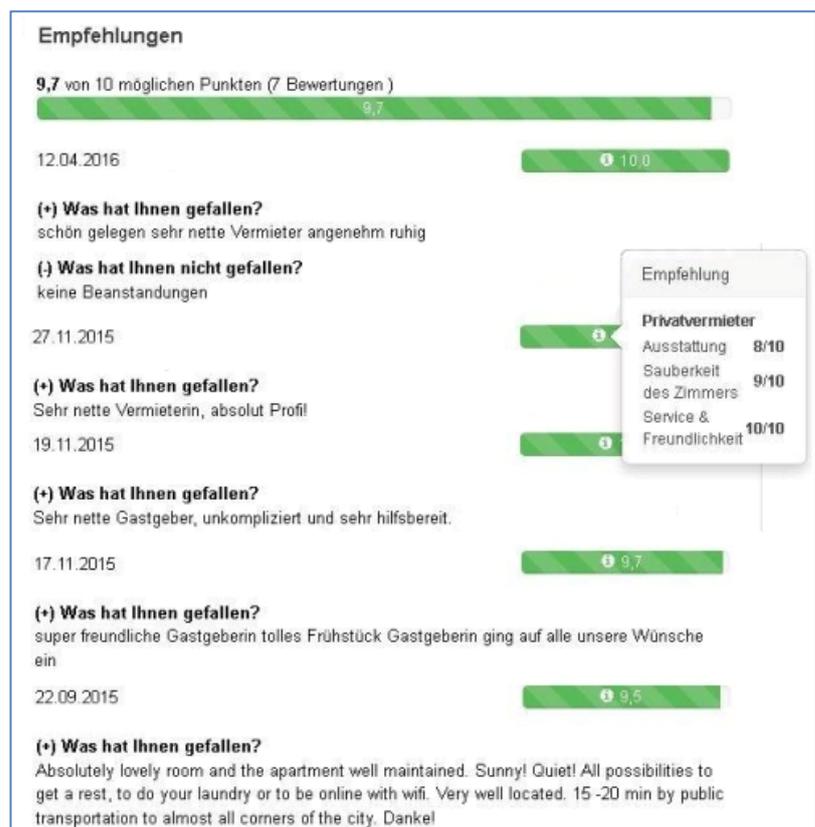
 Bitte achten Sie darauf, dass die **Sauberkeit** der angebotenen Unterkünfte wirklich stets auch im Detail gewährleistet ist. Eine Ecke mit Flusen, Stellen mit dicken Staubablagerungen, Spinnennetze in der Ecke, Stock- und Schimmelflecken im Bad (besonders häufig im Silikon der Abdichtungen zu finden), verschmutzte Toiletten, nicht ordentlich gereinigte Backöfen, etc. geben leider immer mal wieder Anlass für Beschwerden von den Gästen. Dieses schlägt sich dann natürlich auch auf die Bewertung nieder, die wiederum für die Entscheidung der zukünftigen Gäste ausschlaggebend ist.

 Seit dem 01.01.2016 besteht die Pflicht, in sämtlichen zum Schlafen genutzten Räumen einen **Rauchmelder** zu installieren. Um hieraus erst gar keine Probleme entstehen zu lassen, möchten wir Sie bitten, tatsächlich in allen Räumen, die Sie Ihren Gästen zur Übernachtung anbieten, einen solchen Rauchmelder anzubringen. Dieses gilt natürlich für die reinen Schlafräume, aber ebenso für die Wohnräume, in denen sich eine Schlafmöglichkeit befindet. Sie bekommen die entsprechenden Rauchmelder bereits ab einem Preis von 10,- bis 15,- € z.B. im Baumarkt, im Internet oder aber auch mitunter bei günstigen Aktionsangeboten der jeweiligen Discounter.

 Desweiteren empfehlen wir die Anschaffung von **Matratzenschonern**. Da diese für alle Beteiligten eine angenehme, da hygienische, Lösung darstellen, lohnt sich die Investition in jedem Fall.

 Das **Frühstück** sollte sich grundsätzlich am klassischen kontinentalen Frühstück orientieren und in dieser Form angeboten werden, sofern nicht vom Gast anders gewünscht. Hierzu gehören Kaffee, Tee, Milch, Brötchen bzw. Brot/Toast, Butter, Käse, Aufschnitt und Marmelade. Eine kleine Auswahl bei den jeweiligen Bestandteilen sowie kleine Extras wie z.B. Eier, Obst, Cornflakes, Müsli oder Joghurt werden natürlich immer gerne gesehen. Beim Gast im Zuge der Kontaktaufnahme nachzufragen, inwieweit es spezielle Wünsche gibt bzw. ob bestimmte Lebensmittel nicht erwünscht sind, stellt nicht nur einen guten Service dar, sondern erspart auch Ihnen eventuell unnötige Ausgaben. Für den Fall, dass es vorher nicht möglich war, etwas über die Wünsche des Gastes herauszubekommen, empfehlen wir, zunächst nur kleine Mengen zu besorgen, so dass bei mehreren Übernachtungen, das Frühstücksangebot ab dem zweiten Morgen ggfs. angepasst werden kann.

 Freundlichkeit, Offenheit für Fragen und Wünsche des Gastes sowie die Bereitschaft zu weiteren Auskünften sollten als Gastgeber selbstverständlich sein. Jeder weitere Service, wie z.B. das Bereitstellen von einer Flasche Wasser und/oder ein wenig Obst, die Verfügbarkeit einer Zeitung/Zeitschrift, WLAN-Nutzung, der Abholservice von der nächstgelegenen Haltestelle, das Anbieten der Unterstellmöglichkeit für das Gepäck bei frühzeitiger Anreise bzw. später Abreise und Ähnliches, ist oft leicht zu bewerkstelligen und trägt dabei aber erheblich zum Wohlbefinden des Gastes und damit zur positiven **Bewertung** Ihrer Unterkunft bei.



Beispiel: Bewertung im Reservierungssystem

Unser Tipp: Behandeln Sie Ihre Gäste stets genau so, wie Sie selber gerne behandelt werden würden.

 Gerne bieten wir Ihnen an, sich ein kleines Päckchen mit Informationsbroschüren in der Tourist-Information abzuholen, um Sie dem Gast zur Verfügung zu stellen. Melden Sie sich bei unseren Kollegen dort einfach unter dem Stichwort **"Infopaket für Privatvermieter"**.