



Leitfaden zur Verbesserung des Kundenerlebnisses in touristischen Einrichtungen.

Verwandeln Sie jeden Aufenthalt in ein unvergessliches Erlebnis.

Mit dem Rat von:

Parafernalialia
CONSULTORIA D'EXPERIÈNCIA DE CLIENT
hola@experienciadeclient.com

Index

- 1 · Willkommen und Philosophie 3
- 2 · Die vorherige Phase: Erobern, bevor man 4 erhält
- 3 · Die Ankunft: Der Moment der Wahrheit 6
- 4 · Während des Aufenthalts: Unsichtbare Gastfreundschaft 7
- 5 · Vorfallmanagement: Vom Problem zur Chance 9
- 6 · Der Abschied: Loyalität und Online-Reputation 10
- 7 · Strategie zur Steigerung der Erfahrung 11
- 8 · Wohnraumgestaltung: Räume, Ausstattung und Komfort 12
- 9 · Checkliste zur abschließenden Qualitätskontrolle (Service) 15
- 10 · Checkliste für Immobilieninvestitionen 17
- 11 · Zusammenfassung in 13 Kernpunkten 18

1 · Willkommen und Philosophie

Sehr geehrter Eigentümer,

Vom Stadtrat von Pau freuen wir uns, Ihnen diesen Leitfaden zur Verfügung zu stellen, der speziell für die Eigentümer von Ferienhäusern im ländlichen Tourismusbereich, die wahren Botschafter unserer Gemeinde, entwickelt wurde.

Eure Aufgabe geht weit über die Bereitstellung von Unterkünften hinaus: Als wahre Botschafter des Friedens seid ihr die Hüter der Wärme, Ruhe und Authentizität, die das Empordà auszeichnen.

Dieser Leitfaden soll Ihnen keine Last auferlegen, sondern vielmehr ein Hilfsmittel sein, um Ihre Arbeit zu verbessern und zu unterstützen.

Der Tourismusmarkt ist derzeit sehr anspruchsvoll, daher müssen wir uns täglich bemühen, das Kundenerlebnis zu verbessern. Reisende suchen nicht mehr nur nach vier Wänden und einem Bett; sie suchen nach sinnlichen Erlebnissen, authentischen Begegnungen und herzlicher Gastfreundschaft.

Das Kundenserviceerlebnis kann über den Erfolg oder Misserfolg einer Kundenbeziehung – und damit auch Ihres Unternehmens – entscheiden.

Der Unterschied zwischen einem gewöhnlichen und einem unvergesslichen Aufenthalt liegt oft in den Details und

Die Fähigkeit, Bedürfnisse vorauszusehen – sowohl in Bezug auf die von Ihnen angebotene Behandlung als auch auf den Erhaltungszustand und den Komfort des Hauses selbst.

„Im ländlichen Tourismus verkaufen wir keine Betten, sondern Erinnerungen, die Verbundenheit mit der Region und Ruhe.“

Mit diesem Leitfaden möchten wir Ihnen helfen, jeden Kontaktpunkt mit Ihren Kunden zu optimieren, von der ersten Buchungsnachricht bis zum letzten Abschied, und Sie gleichzeitig bei der schrittweisen Verbesserung des Hauses selbst unterstützen, um so die Zufriedenheit Ihrer Kunden und den guten Ruf Ihres Hauses zu gewährleisten.

Zum Ende der Sommersaison laden wir Sie ein, diesen Leitfaden zu konsultieren, um rechtzeitig Verbesserungen für die nächste Saison vorzubereiten.

Bei Fragen oder wenn Sie einen bestimmten Aspekt der in diesem Leitfaden enthaltenen Ratschläge genauer beleuchten möchten, können Sie an hola@pau.cat schreiben, und wir werden Ihnen helfen.

2 · Die vorherige Phase: Erobern, bevor man empfängt

Die Customer Journey beginnt lange bevor der Kunde Ihr Geschäft betritt. Klare, proaktive Kommunikation und Detaillierte Kommunikation beseitigt Reibungsverluste, schafft Vertrauen und weckt hohe Erwartungen.

2.1 Begrüßungsnachricht

Es ist wichtig, sich umgehend (innerhalb von 24 Stunden) für die Buchung zu bedanken. Verwenden Sie den Vornamen, um eine persönliche Note zu vermitteln. Diese Nachricht ist nicht nur formal, sondern auch emotional.

- Personalisieren Sie die erste Nachricht mit einem Hinweis auf das Datum des Aufenthalts oder den Grund des Besuchs.
Reservieren Sie, wenn Sie ihn kennen.
- Bitte bestätigen Sie Ihre voraussichtliche Ankunftszeit, damit wir das Haus entsprechend vorbereiten können.

2.2 Der digitale Zugangsleitfaden und GPS

In ländlichen Gebieten kann GPS ausfallen oder Sie auf schwierige Wege führen. Senden Sie 48 bis 72 Stunden vor Ihrer Ankunft eine digitale Wegbeschreibung (Mobilgerät/PDF), die sehr anschaulich ist.

- Der genaue Standort für Google Maps / Apple Maps.
- Fotos von wichtigen Kreuzungen oder schlecht sichtbaren Umleitungen.
- Klare Erläuterung der Parkmöglichkeiten (wo, wie und welche Einschränkungen gelten).
- Ein Warnhinweis zur Mobilfunkabdeckung des Gebiets (wo das Signal verloren geht), um den Kunden zu schützen
Ich fühle mich verloren, weil ich nicht anrufen kann.

2.3 Der Erwartungsfilter

Erkundigen Sie sich am besten schon vor Ihrer Ankunft danach. Einige Beispiele:

- „Kommen Sie, um eine Veranstaltung zu feiern?“
- „Soll der Kamin vorgeheizt sein?“ (je nach Jahreszeit)
- „Sind kleine Kinder oder Haustiere dabei?“ (um die Räumlichkeiten anzupassen und die Sicherheit zu gewährleisten)
- „Sind Sie zum ersten Mal in Alt Empordà?“ (um einzuschätzen, wie viele Empfehlungen von Einheimischen Sie benötigen)
Angebot)

2.4 Automatisierung und digitale Werkzeuge

Ohne den Bezug zur Realität zu verlieren, sparen Ihnen einige einfache Hilfsmittel Zeit und reduzieren Fehler:

- Geplante automatische Nachrichten (Dankeschön, Zugangsanleitung, Check-in-Erinnerung) via
aus dem Buchungsmanager oder Messaging-Anwendungen.
- Ein einzelnes digitales Dokument (Google Doc, PDF, Blog oder einfache Webseite) mit allen Informationen über das Haus, das jederzeit
in Katalanisch, Spanisch, Französisch und mindestens Englisch aktualisiert werden kann.
- QR-Codes an der Tür oder am Küchentisch, die zum digitalen Handbuch, WLAN und zu den Kontakten führen.
Notfall.
- Ein gemeinsamer Kalender mit der Person, die für die Reinigung und Instandhaltung zuständig ist, um Folgendes zu vermeiden:
Überschneidet sich mit den Einträgen.

2.5 Personalisierung gemäß Kundenprofil

Nicht alle Aufenthalte haben dieselben Bedürfnisse. Die Anpassung kleiner Details an das Profil des ankommenden Gastes vervielfacht den Nutzen.

Wahrnehmung von Qualität ohne signifikante Mehrkosten:

- **Paare und romantische Ausflüge:** sanftes Licht, ein paar Kerzen und Informationen zu charmanten Restaurants für besondere Abendessen.
- **Familien mit Kindern:** Sicherheitsausrüstung (Eckenschutz, Steckdosenschutz, Treppengeländer (falls erforderlich) und nahegelegene Aktivitäten im Freien.
- **Freundesgruppen:** Informationen über gemeinsam nutzbare Außenbereiche, Brettspiele und Empfehlungen Bereiche für ein gemeinsames Essen.
- **Telearbeiter und Langzeitaufenthalte:** Überprüfen Sie die Qualität Ihrer WLAN-Verbindung und geben Sie an, ob... Ein gut beleuchteter und ruhiger Arbeitsplatz im Haus.

Checkliste vor der Ankunft

✓ Dankesnachricht versendet (innerhalb von 24 Stunden) ✓

Visuelle Zugangsanleitung versendet (48 Stunden im

Voraus) ✓ Kamin/Heizung/Klimaanlage programmiert ✓ Lokale

Begrüßungsinformationen vorbereitet ✓ WLAN-

Schlüssel sichtbar und zugänglich

✓ Fragen zu Erwartungen und besonderen Bedürfnissen werden an die Gäste gesendet ✓

Aufenthaltsdetails werden an das Profil der Besuchergruppe angepasst (Paar, Familie, Freunde, Telearbeit)

3 · Die Ankunft: Der Moment der Wahrheit

Die ersten zehn Minuten im Haus bestimmen 70 bis 80 % der Gesamtbewertung.

Der Kunde kommt müde von der Reise an; Ihr Raum muss ihm eine „Ruhepause“ bieten.

3.1 Klimatischer und sensorischer Komfort

Empfangen Sie niemals einen Kunden in einem kalten oder dunklen Haus.

Der Raum muss „lebendig“ sein, wenn der Kunde ihn betritt.

- Winter: Heizung im Voraus eingeschaltet (21 °C) oder Kamin beladen und bereit zum Einschalten zum Licht.
- Sommer: belüftetes Haus, mit Klimaanlage (27 °C) oder eingeschalteten Ventilatoren für eine Milde Temperaturen.
- Duft: natürliches und dezentes Aroma (Lavendel, Rosmarin, frisches Holz), das den Geruch eines „geschlossenen Hauses“ beseitigt.

3.2 Die Begrüßungsangabe „Km 0“

Verwenden Sie keine allgemeinen Angaben. Verwenden Sie stattdessen Produkte aus der Region Pau oder Alt Empordà, um sie zu kennzeichnen.

Der Unterschied: Olivenöl aus Pau, Wein aus Alt Empordà oder Honig vom Imker aus einer nahegelegenen Stadt.

3.3 Agiles Einchecken

Wenn der Empfang persönlich erfolgt, sollte die Bürokratie auf ein Minimum reduziert und die Erholung des Kunden priorisiert werden.

Bei digitalen Formaten ist ein Begrüßungs-QR-Code auf dem Tisch unerlässlich.

3.4 Barrierefreiheit und besondere Bedürfnisse

Immer mehr Reisende legen Wert darauf, vor ihrer Ankunft zu wissen, ob das Haus ihren Bedürfnissen entspricht:

- Geben Sie in der Hausanzeige deutlich an, ob es Stufen, unebene Oberflächen oder enge Türen gibt.
- Stellen Sie ein Kinderbett, einen Hochstuhl oder Steckdosensicherungen bereit, falls Sie bestätigt haben, dass Kleinkinder anwesend sind.
- Für ältere oder behinderte Gäste sollten zusätzliche Handtücher in Reichweite bereitgestellt und Informationen über die Entfernung zum Stadtzentrum gegeben werden.
- Wenn Sie Haustiere akzeptieren, stellen Sie bitte einen Wassernapf und eine Decke oder ein Bett für das Tier bereit.

3.5 Der erste äußere Eindruck

Bevor der Kunde die Tür öffnet, bildet sich bereits eine Meinung über das Haus. Das Äußere ist so wichtig.

wie das Interieur:

- Saubere Einfahrt und Eingangsbereich ohne Unkraut oder Überreste von Schnitt- oder Wartungswerkzeugen. Sicht.
- Briefkasten, Hausnummer und Tür sind gut erkennbar und in gutem Zustand.
- Außenbeleuchtung einschalten, wenn die Ankunft nachts erfolgen könnte, insbesondere in Gebieten ohne nahegelegener öffentlicher Beleuchtung.
- Der Parkplatz ist klar abgegrenzt und frei von Hindernissen.

4 · Während des Aufenthalts: Unsichtbare Gastfreundschaft

Im ländlichen Tourismus muss der perfekte Gastgeber als „unsichtbar“, aber gleichzeitig „immer präsent“ wahrgenommen werden. verfügbar“. Der Kunde legt größten Wert auf seine Privatsphäre.

4.1 Die Regel der unsichtbaren Präsenz

Dieses Gleichgewicht ist entscheidend. Senden Sie am Nachmittag des ersten Tages eine einzige Nachricht:

„Guten Morgen [Name], wir hoffen, Sie haben sich gut erholt. Sollten Sie etwas benötigen (für das Haus oder Pläne für die Gegend), sind wir nur eine Nachricht entfernt.“

Wenn das Haus über einen Kamin verfügt, ist dies ein guter Zeitpunkt, sie daran zu erinnern, wo sich das zusätzliche Brennholz befindet, ohne persönlich einzugreifen.

4.2 Der lokale Botschafter

Sie sind der Experte für Reiseziele. Empfehlen Sie Orte, die nicht auf Google Maps verzeichnet sind. Erstellen Sie ein visuelles Dossier in mindestens Katalanisch, Spanisch, Französisch und Englisch mit Informationen zu folgenden Punkten:

- Die Bäckerei im Ort oder in einem nahegelegenen Ort mit dem besten Bauernbrot.
- Das kleine, familiengeführte Restaurant ohne Schild, in dem man guten Empordà-Reis essen kann.
- Der am wenigsten bekannte lokale Pfad oder Aussichtspunkt, um den Sonnenuntergang über der Ebene des Friedens zu beobachten.

4.3 Management der vorbeugenden Instandhaltung

Führen Sie vor jedem Betreten eine gründliche Kontrolle durch. Der Kunde sollte niemals eine Glühbirne bemerken.

ein Waschbecken oder ein tropfender Wasserhahn.

Gebraucht und sauber ist besser als neu und schmutzig.

4.4 Familien und Haustiere

- Richten Sie eine kleine Ecke mit Spielen oder Büchern für Kinder ein, insbesondere an Regentagen.
- Informieren Sie über nahegelegene Bade- oder Wasserflächen und deren Sicherheitsbestimmungen.
- Stellen Sie eine Karte mit für Spaziergänge mit Hunden geeigneten Routen bereit und geben Sie an, ob es Gebiete mit Weidevieh gibt oder Pflanzen, bei denen es angebunden werden muss.

4.5 Nachhaltigkeit und verantwortungsvoller Tourismus

Ländlicher Tourismus, der mit dem Gebiet von Pau vereinbar ist, berücksichtigt auch dessen Umwelt:

- Die Abfalltrennung soll durch deutlich gekennzeichnete Behälter und Informationen zu den Sammelstellen erleichtert werden. Sammlung der Gemeinde in mehreren Sprachen.
- Reinigungsmittel und -geräte mit geringer Umweltbelastung priorisieren.
- Ermutigen Sie die Gäste, Wasser und Energie zu sparen, indem Sie positive, nicht-straftende Botschaften vermitteln (z. B. indem Sie die Gäste in Zeiten der Dürre über die Herkunft des Brunnenwassers informieren).
- Es wird empfohlen, dass lokale Geschäfte und Restaurants den wirtschaftlichen Nutzen untereinander aufteilen. lokal.

4.6 Reiseverläufe und Vorschläge je nach Aufenthaltsdauer

Bei längeren Aufenthalten reicht eine einzige Akte für alle nicht aus.

Passen Sie die Vorschläge an die Verfügbarkeit des Kunden an:

- **Bei Aufenthalten von 1-2 Nächten:** Konzentrieren Sie sich auf eine einzige wichtige Sache (eine kurze Route, ein Restaurant, ein um sie nicht mit Optionen zu überfordern.
- **Aufenthalte von 3-4 Nächten:** Bieten Sie ein Tagesprogramm an, das Strand oder Berge, Stadt und Gastronomie kombiniert. ohne Überlastung an irgendeinem Tag.
- **Bei Aufenthalten von einer Woche oder länger:** einen empfohlenen Tag zum Entspannen und Vorschläge einplanen. Sie werden so gestaffelt, dass sie das Gebiet nach und nach erkunden und vermeiden, ähnliche Erfahrungen zu wiederholen.

Personalisieren Sie die Angebote für die Gäste Ihrer Unterkunft so weit wie möglich nach den Bedürfnissen der Gäste.

Diese Besuchercharakteristika erhalten Sie aus den Daten, die Sie bei der Reservierung oder bei nachfolgenden Kontakten angeben.

5 · Vorfallmanagement: Vom Problem zur Chance

Auch in ländlichen Gebieten kommt es zu Störungen (Stromausfälle, Heizungsausfälle, WLAN-Probleme), genau wie in der Stadt. Der Unterschied zwischen einer Ein-Sterne- und einer Fünf-Sterne-Bewertung liegt oft in der Reaktion darauf und weniger in der Störung selbst.

5.1 Sofortreaktionsprotokoll

1. Aktives Zuhören und Empathie: Rechtfertigen Sie sich niemals mit Sätzen wie „Das passiert hier eben häufig“.

Nehmen Sie die Warnung zu schätzen und sich die Mühe zu machen.

2. Geplante Wartung (90 Minuten): Direkte Telefonnummern für Elektriker und Klempner vereinbart und einen Kesseltechniker aus der Gegend um Pau oder Figueres für Notfälle.
3. Großzügige Entschädigung: Wenn der Vorfall den Komfort beeinträchtigt hat (z. B. kaltes Wasser für einige Stunden), wird von Amts wegen eine Entschädigung in Form von zusätzlichem kostenlosem Brennholz, einem Korb mit Pau-Produkten als Entschuldigung oder einem kostenlosen späten Check-out gewährt.

5.2 Umgang mit negativen Bewertungen

Trotz korrekter Vorgehensweise kann es manchmal zu einer ungünstigen Beurteilung kommen.

Die Art und Weise, wie man darauf reagiert, ist genauso wichtig oder sogar noch wichtiger als der ursprüngliche Vorfall:

- Reagieren Sie stets innerhalb kurzer Zeit (24-48 Stunden) in einem ruhigen Ton und ohne in die Defensive zu gehen.
- Erkennen Sie zunächst die Gültigkeit des Kommentars an, bevor Sie den Kontext oder die angewandte Lösung erläutern.
- Vermeiden Sie Diskussionen in der Öffentlichkeit; falls ein weiteres Gespräch erforderlich ist, bieten Sie direkten Kontakt per E-Mail oder Telefon an.
- Nutzen Sie die Reaktionen der Öffentlichkeit als Gelegenheit, zukünftigen Gästen zu zeigen, wie Sie Probleme effizient, höflich und respektvoll lösen.

5.3 Planmäßige vorbeugende Wartung

Das beste Ereignis ist das, das nie eintritt. Führen Sie regelmäßige Überprüfungen durch, nicht nur vor jedem Eintrag:

- Monatliche Überprüfung der Haushaltsgeräte, des Heizkessels, der Klimaanlage und der Heizungsanlagen im Außenbereich Hochsaison. Überprüfen Sie den Spülmechanismus des Toilettenspülkastens.
- Vierteljährliche Prüfung der Rauchmelder und Feuerlöscher mit schriftlicher Aufzeichnung von Datum und Uhrzeit. Ergebnis.
- Jährliche Inspektion von Dach, Dachrinnen und Abflüssen vor Beginn der herbstlichen Regenzeit.
- Wartung der Klärgrube, des Abwassertanks oder der Kläranlage gemäß dem Wartungsplan den Installateur empfehlen.

6 · Der Abschied: Loyalität und Online-Reputation

Das Ende Ihres Aufenthalts sollte genauso herzlich sein wie der Empfang. Ein komplizierter Check-out kann das verhindern.

hat die Erinnerung an eine tolle Woche völlig ruiniert.

6.1 „Später Check-out“ als Mehrwert

Falls Sie am selben Tag keine Fahrkarte haben, bieten Sie sie freiwillig an. Das ist eine der am meisten geschätzten Gesten der betrieblichen Unterstützung. online:

„[Name], da wir heute keinen Eingang haben, können Sie bis 16:00 Uhr bleiben und den Sonntag in Ruhe genießen. Gute Heimreise!“

6.2 Elegante Überprüfungsanfrage

Senden Sie 3-4 Stunden nach ihrer Abreise eine nette Nachricht, wenn sie wieder zu Hause sind:

„Wir hoffen, Ihre Rückreise ist gut verlaufen. Es war uns eine Freude, Sie bei uns zu haben. Wenn Ihnen Ihr Aufenthalt gefallen hat, würden wir uns sehr freuen, wenn Sie Ihre Erfahrungen auf [Link zu Google / EscapadaRural] teilen könnten. Das hilft uns sehr, uns stetig zu verbessern.“

Interessante Tatsache

Bewertungen mit lokalen Fotos (von einem Ölfeld, einem Restaurant oder einer Landschaft in der Gegend) erzeugen 78 % mehr Interaktion und Vertrauen bei neuen Kunden.

6.3 Treueprogramm

- Bieten Sie Gästen, die wiederholt in Ihrem Haus übernachten, einen kleinen Rabatt oder ein exklusives Extra an.
- Führen Sie (mit deren Zustimmung) eine Kontaktliste, um sie über Neuigkeiten oder Ruhige Saisonzeiten mit guten Preisen.
- Laden Sie ehemalige Gäste ein, den Social-Media-Kanälen des Hauses und der Gemeinde zu folgen, um die Verbindung aufrechtzuerhalten. Knüpfen Sie in der Nebensaison eine Bindung zu Pau.

6.4 Analyse und kontinuierliche Verbesserung

Jeder abgeschlossene Aufenthalt dient als Informationsquelle für den nächsten:

- Notieren Sie sich die Fragen, die Gäste wiederholt stellen, Fall für Fall: Sie deuten oft auf Informationen hin, die fehlte in der Begrüßungsmappe.
- Überprüfen Sie die vierteljährlich erhaltenen Bewertungen und achten Sie dabei auf Muster (wiederkehrende Beschwerden über ...). Lärm, Temperatur, Sauberkeit...), um Verbesserungen zu priorisieren.
- Vergleichen Sie die Auslastung und den durchschnittlichen Wert je nach Saison, um festzustellen, ob die Preise angepasst werden müssen. Dienstleistungen oder Kommunikation in einem bestimmten Zeitraum.

7 · Strategie zur Steigerung der Erfahrung

Wollen Sie Ihre Rentabilität steigern? Dann erstellen Sie Angebote, die die privilegierte Lage von Pau inmitten von Weinbergen und Olivenhainen sowie die Routen durch die Aiguamolls und den Naturpark Cap de Creus optimal nutzen.

Paketname	Schlüsselooperation (Inhaber)	Kundenerlebnis
Friedensöl	Stellen Sie einen Korb mit Öl, Landbrot, lokalen Tomaten und einer Ölverkostungsanleitung bereit (Km 0).	Private Verkostung am Kamin bei Ankunft.
Weinbergroule	Markierte Routenkarte und eine Flasche Wein aus der Region.	Spaziergang durch Weinberge mit Picknick inklusive.
Calm Empordà	Set mit lokalen Düften (Kerzen, Diffusor) und später Check-out.	Wochenende der sensorischen Entkopplung.
Frieden in der Familie	Aktivitätenführer für Kinder, Brettspiele und Km 0 Snackkorb.	Ruhiges Wochenende für Familien mit Kindern.
Pedal the Empordà	Fahrradverleih organisiert und Karte mit Radwegen bereitgestellt.	Die Empordà-Ebene aktiv mit dem Fahrrad erkunden.
Sternennacht	Decken, lokaler Astronomieführer und Empfehlung für einen kostenlosen Aussichtspunkt Lichtverschmutzung.	Abendliche Betrachtung des Himmels über Alt Empordà.
Feuchtgebiete und Kap Kreuze	Kombinierte Karte der Routen in den Aiguamolls de l'Empordà und dem Naturpark Cap de Creus mit Fahrplänen und Aussichtspunkten.	Natur- und Landschaftstag zwischen zwei symbolträchtigen Naturräumen.

Anwendungshinweise

Bieten Sie diese Pakete als Zusatzoptionen bei der Buchung oder als Überraschung bei Aufenthalten ab drei Nächten an. Eine Erhöhung des Hauspreises ist nicht nötig: Oft übersteigt der wahrgenommene Wert dieser Extras deren tatsächliche Kosten bei Weitem.

8 · Wohnraumverbesserung: Räume, Ausstattung und Komfort

Das Kundenerlebnis hängt nicht allein von der erhaltenen Behandlung ab: Qualität, Zustand und Gestaltung des Hauses bilden die Grundlage. Dieser Abschnitt enthält praktische Tipps zur schrittweisen Verbesserung des Zuhauses, ohne dass sofort größere Renovierungen nötig sind.

• Empfehlung: Klimaanlageinstallation (AACC)

Als nahezu obligatorische Empfehlung sollten ländliche Ferienhäuser über eine Klimaanlage (Heiß-/Klimaanlage) in den Haupträumen, d. h. Wohnzimmer und/oder Schlafzimmer, verfügen.

Klimaanlagen gelten in der Empordà-Region angesichts der hohen Sommertemperaturen und der heutigen Ansprüche der Gäste nicht mehr als Extra, sondern als Grundvoraussetzung für Komfort. Vorrang haben leise Systeme (Split-Klimaanlagen, ein Gerät pro Zimmer), idealerweise mit Heiz- und Kühlfunktion für den Winter, insbesondere energiesparende Modelle.

Ein Mehraufwand von 200–300 € beim Kauf eines energieeffizienten Geräts kann je nach Hersteller und verwendeter Technologie zu jährlichen Energieeinsparungen von bis zu 1.000 € beim Stromverbrauch führen. Lassen Sie sich von Ihrem Fachbetrieb beraten. Hausbesitzer, die noch kein solches Gerät besitzen, sollten dies baldmöglichst in ihre Investitionsplanung einbeziehen.

8.1 Verteilungs- und Gemeinschaftsräume

Ein gut gestalteter Raum wirkt größer und komfortabler, selbst wenn die Quadratmeterzahl nicht groß ist.

ändern:

- Dem Esszimmer und dem Wohnzimmer sollte visuelle und räumliche Priorität eingeräumt werden: Dies sind die Orte, an denen sich die Familie oder Gruppe aufhält.
mehr Zeit miteinander verbringen.
- Vermeiden Sie eine Überfrachtung mit Möbeln oder Dekoration: Je weniger Elemente, desto mehr Ruhe und Gelassenheit.
in Ordnung.
- Richten Sie, sofern der Platz es zulässt, eine ruhige Lese- oder Arbeitsecke ein, die vom Hauptbereich getrennt ist.
des Übergangs.
- Sorgen Sie für eine gute interne Beschilderung (Zimmer, Badezimmer, Ausgänge), insbesondere in Häusern.
große oder aus mehreren Pflanzen bestehende Anlagen.

8.2 Zimmer: Hochwertige Erholung

Das Bett ist mit Abstand der Faktor, der die endgültige Bewertung eines Aufenthalts am meisten beeinflusst:

- Matratzen und Kissen regelmäßig austauschen und erneuern; Kissen aus verschiedenen Materialien anbieten.
Wenn möglich, sollte die Matratze fester sein. Es ist sehr wichtig, in hochwertige Matratzen zu investieren.
- Hochwertige Bettwäsche, weiß oder in neutralen Tönen, die ein Gefühl von sofortiger Sauberkeit vermittelt.
- Verdunkelungsvorhänge oder -rollos sorgen für echte Erholung, insbesondere im Sommer.
lange Tage.
- Leicht zugängliche Steckdosen auf beiden Seiten des Bettes und eine individuelle Leselampe pro Kopf.
- Ausreichend Schrank- oder Schubladenplatz, damit Gäste ihr Gepäck auch während ihres Aufenthalts auspacken können.
kurz.
- Installieren Sie Deckenventilatoren in den Haupträumen.

- Bringen Sie Moskitonetze an allen Fenstern und Außentüren des Hauses an, insbesondere in den Zimmern und an den Zugängen nach draußen (Küche, Terrasse): Sie verbessern die nächtliche Erholung im Sommer erheblich und verhindern das Auftreten von Insekten, die in ländlichen Gebieten sehr häufig vorkommen, ohne dass die Öffnungen geschlossen bleiben müssen.

8.3 Badezimmer: Komfort und Funktionalität

- Guter Wasserdruck und stabile Warmwassertemperatur; dies ist eine der häufigsten Beschwerden in alten ländlichen Häusern.
- Toiletten und Deckel in gutem Zustand, ohne Beschädigungen oder Flecken, sollten regelmäßig ausgetauscht und bei der Reinigung desinfiziert werden. Empfehlung: Aufkleber oder Papierstreifen zur Kennzeichnung der Toilettendesinfektion.
- Helle Beleuchtung rund um den Spiegel, maximal 30 cm von der Spiegelwand entfernt, nicht nur an der Decke.
- Zusätzlicher Handtuchhalter oder -stange sowie eine Ablagefläche für Ihre persönlichen Hygieneartikel
den Umfang.
- Effektive Belüftung (Fenster oder Abluftanlage) zur Vermeidung von Feuchtigkeit und unangenehmen Gerüchen, ein entscheidender Punkt in alten Steinhäuser.

8.4 Küche: komplett ausgestattet

Viele Gäste im ländlichen Tourismus schätzen es, in Ruhe kochen zu können, insbesondere mit lokalen Produkten:

- Vollständige Küchenausstattung in gutem Zustand: „Eine Bratpfanne und zwei Töpfe“ reichen nicht aus.
- Scharfe Messer, ausreichend großes Schneidebrett und grundlegende Küchenutensilien (Dosenöffner, Korkenzieher, Reibe).
- Unverzichtbare Haushaltsgeräte in gutem Zustand und funktionsfähig: Kühlschrank, Backofen oder Mikrowelle, Toaster und
Kaffeemaschine
- Eine kleine Speisekammer mit Öl, Salz, Grundgewürzen, Instantkakao, Milch, kostenlosem Kaffee oder Tee für die
erste Nacht, in der sie noch nicht einkaufen gehen konnten.

8.5 Außenbereiche: Terrasse, Garten, Swimmingpool und Gemüsegarten

In Pau liegt der größte Unterschied zu städtischen Unterkünften oft im Äußeren:

- Bequeme Gartenmöbel im Schatten (Sonnenschirm, Pergola oder Bäume) für die heißesten Stunden.
- Installieren Sie eine Pergola oder ein anderes festes Beschattungselement im Essbereich im Freien. Die Mindestabmessungen sollten es ermöglichen, einen Tisch und vier Stühle bequem aufzustellen, zuzüglich des umliegenden Platzes, damit sich die Gäste bewegen können, ohne dagegen zu stoßen (wir empfehlen eine nutzbare Fläche von mindestens 5 × 5 m).
- Grillplatz oder Kochgelegenheit im Freien mit klaren Anweisungen zur Benutzung und Sicherheit.
- Falls ein Schwimmbecken vorhanden ist, sorgen Sie für die ordnungsgemäße Wasseraufbereitung und stellen Sie gut sichtbare Informationen zu Wassertiefe und Nutzungsregeln bereit. Installieren Sie Sicherheitszäune aus synthetischem Textilgewebe, um unbefugten Zugang für Kinder zu verhindern.
- Ein kleiner Gemüsegarten oder Kräutergarten (Rosmarin, Thymian, Basilikum), den die Gäste nutzen können: Er stärkt die Verbindung zur Region auf sehr geringe Kosten.
- Warme Außenbeleuchtung für Sommernächte, ohne den Nachthimmel übermäßig zu verschmutzen
Bereich.

8.6 Technologie und Hausautomation im Dienste des Komforts

Technologie sollte Ihren Aufenthalt erleichtern, niemals verkomplizieren:

- Stabile WLAN-Verbindung mit guter Abdeckung in allen Räumen, wenn möglich auch im Außenbereich.
möglich.
- Intelligente Schlösser oder Schlüsselsafes, nützlich für den Selbst-Check-in ohne Verlust
Persönliche Betreuung beim ersten Kontakt.
- Intelligente Thermostate und/oder programmierbare Klimaanlage über das Internet, mit denen Sie die Temperatur vor Ihrer Ankunft
von Ihrem Mobiltelefon aus programmieren können.
- Fernsehen mit Zugang zu Inhaltsplattformen in mehreren Sprachen, gut ausgeschildert mit
Einfache Anweisungen für Menschen, die mit Technologie nicht vertraut sind.

8.7 Energieeffizienz und nachhaltiges Bauen

Investitionen in Nachhaltigkeit verbessern das Erlebnis (weniger Lärm, stabilere Temperatur) und reduzieren
mittelfristige Kosten:

- Erwägen Sie eine Fenster- und Dachisolierung: Sie reduziert Außengeräusche und stabilisiert die Temperatur
drinnen, sowohl im Winter als auch im Sommer.
- Erwägen Sie die Installation von Solaranlagen oder aerothermischen Systemen, falls Sie diese noch nicht besitzen, insbesondere für
die Warmwasserbereitung im Haushalt.
- Die Beleuchtung schrittweise durch energiesparende, warmweiße LED-Technologie ersetzen.
- Installieren Sie wassersparende Strahlregler an Wasserhähnen und Duschen, die für den Kunden nicht wahrnehmbar sind, aber mit
reale Auswirkungen auf den Konsum.

8.8 Architektonische Identität und Innenarchitektur

Ein Ferienhaus auf dem Land sollte sich anders anfühlen als eine Stadtwohnung oder ein Standardhotel:

- Erhaltung und Aufwertung der ursprünglichen architektonischen Elemente (Sichtmauerwerk, Holzbalken,
Bögen), wann immer möglich.
- Wählen Sie Möbel und Textilien aus natürlichen Materialien (Holz, Leinen, Baumwolle, Pflanzenfasern), die mit Folgendem vereinbar sind:
die ländliche Umgebung.
- Kleine, lokale Dekorationselemente einbeziehen: Keramik, Öl oder Wein aus der Region, die ausgestellt werden als
als Dekoration, nicht nur als willkommenes Detail.
- Vermeiden Sie eine zu unpersönliche oder „generische Hoteldekoration“: Fotografien der Stadt oder der Landschaft von Pau vermitteln
mehr Wärme als dekorative Laken, die keinen Bezug zu diesem Ort haben.
- Vermeiden Sie unpersönliche, dekorative Vinylfolien mit Aufschriften wie „Liebe“ oder „philosophischen Sprüchen“, die nicht berühren.
Besser ist ein großformatiges Foto einer lokalen Landschaft. Neutralität in
Dekoration.

8.9 Sicherheit, Zugänglichkeit und Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen

Vor der Ästhetik sind einige Aspekte gesetzlich und aus Verantwortung gegenüber dem Staat unerlässlich.

Ihre Gäste:

- Funktionsfähige Rauchmelder auf allen Etagen sowie ein leicht zugänglicher und gekennzeichnete Feuerlöscher.
- Grundlegender Erste-Hilfe-Kasten, gut sichtbar und ausreichend bestückt.
- Angemessene Geländer und Schutzvorrichtungen an Treppen, erhöhten Terrassen oder Schwimmbecken, insbesondere wenn Familien mit Kindern sind willkommen.
- Regelmäßige Überprüfung, ob die Unterkunft den geltenden Tourismus- und Sicherheitsbestimmungen entspricht.
Anwendbar in Katalonien für ländliche Tourismusbetriebe.

Investitionsprioritäten

Sie müssen nicht alles auf einmal erledigen. Diese Tabelle hilft Ihnen, Ihre Verbesserungen anhand ihrer Auswirkungen und der angemessene Zeit, um darauf einzugehen:

Frist	Empfohlene Verbesserungen	Erwartete Auswirkungen
Höchste Priorität	Installation einer Warm-/Kalt-Klimaanlage (AACC) im Wohnzimmer und in allen Schlafzimmern. Noch besser wäre es, wenn es über eine Internetverbindung und Programmiermöglichkeiten verfügt, damit Sie die Klimaanlage ein- und ausschalten und die gewünschte Temperatur einstellen können.	Grundvoraussetzung / nicht aufschiebbar
Kurzfristig (0-3 Monate)	Neue Bettwäsche und Handtücher, Leselampen, Grundausstattung an Vorräten, Überprüfung des Rauchmelders, Streichen, Aufräumen und Reinigen des Außenbereichs.	Hohe/niedrige Kosten
Mittelfristig (3-12 Monate)	Matratzen, Verdunkelungsvorhänge, komplette Küchenausstattung, Gartenmöbel, Grill, Farbe, Kräutergarten, intelligente Türschlösser.	Hohe/mittlere Kosten
Langfristig (1-3 Jahre)	Fenster- und Dachisolierung, Solaranlagen oder aerothermische Systeme, Badsanierung, Küchensanierung, Schwimmbad oder Erweiterung der Außenflächen.	Sehr hohe / hohe Kosten

9 · Checkliste zur abschließenden Qualitätskontrolle (Service)

Diese Tabelle ist eine operative Zusammenfassung der Compliance-Vorgaben, die vor jedem Check-in überprüft werden sollte.

Einsatzgebiet	Einhaltung (Ja/Nein)	Qualitätsbeobachtungen
Vor der Ankunft	✓ / ✓	GPS-Daten gesendet, programmierte Temperatur (21 °C im Winter und 27 °C im Sommer).
Sinnesreize	✓ / ✓	Detail Km 0 vorbereitet, natürliches Aroma, warmes Licht an. Vermeiden Sie starke Lufterfrischer oder WC-Lufterfrischer.
Hygiene und Reinigung	✓ / ✓	Tadellose Bettwäsche, gefaltete Handtücher, kein muffiger Geruch, Hinweisschild „Desinfizierte Toilette“, Müllsäcke.
Küche und Grundausstattung	✓ / ✓	Gratis dazu: Öl, Salz, Kaffee und Tee, eine Flasche Wasser, Seife und/oder Geschirrspültabs.
Informationsdatei	✓ / ✓	Sichtbarer WLAN-Schlüssel, Notrufnummern und Informationen zum lokalen Ansprechpartner.
Klimaanlage / Kamin	✓ / ✓	Heizungs- oder AA-geprüft, zusätzliche Brennholzvorräte aufgefüllt. Sicherheitshinweise für den Kamin in mehreren Sprachen und gut sichtbar angebracht.
Barrierefreiheit und Bedürfnisse besonders	✓ / ✓	Anpassungen bestätigt gemäß dem vorherigen Filter der Kundenserviceerwartungen.
Nachhaltigkeit	✓ / ✓	Mülltrennung möglich, umweltschonende Ausstattung.
Agiler Check-out	✓ / ✓	Flexible Abfahrtszeiten werden nach Möglichkeit bestätigt, die Nachricht wird 3 Stunden später versendet.

10 · Checkliste für Immobilieninvestitionen

Wir empfehlen, diese Tabelle einmal jährlich außerhalb der Hauptsaison zu überprüfen, um Verbesserungen zu planen.
das Haus ruhig und ohne Eile betreten.

Wohngebiet	Geprüft (Ja/Nein)	Zu prüfende Punkte
Klimaanlage (AACC) — Priorität	✓ / ✓	Warm-/Klimaanlage angeschlossen an Internet im Wohnzimmer installiert und alle Zimmer.
Gemeinschaftsräume	✓ / ✓	Klare Raumaufteilung, Möbel in gutem Zustand, Beschilderung ausreichendes internes.
Zimmer	✓ / ✓	Matratzen und Kissen in gutem Zustand, Verdunkelung, Steckdosen zugänglich, ausreichend Kleidung, Moskitonetze am Fenster.
Badezimmer	✓ / ✓	Konstantes Warmwasser, Spiegelbeleuchtung, Belüftung keine Feuchtigkeit, Toilettensitze in sehr gutem Zustand.
Küche	✓ / ✓	Kompletter Satz Batterien, scharfe Messer, Besteck, Die Geräte funktionieren einwandfrei.
Außenbereich	✓ / ✓	Beschattete Möbel, Pergola für Tisch und 4 Stühle, sicherer Grillplatz, gepflegter Swimmingpool und Garten, Nachtbeleuchtung.
Technologie	✓ / ✓	Stabiles WLAN in allen Zimmern, Schloss oder Safe Betriebssicherheit, Thermostat geprüft.
Energieeffizienz	✓ / ✓	Isolierung, LED-Beleuchtung, energiesparende Belüfter installierte Wasserversorgung.
Identität und Design	✓ / ✓	Originale Wertelemente, Dekoration im Einklang mit Paus ländlicher Stil.
Sicherheit und Vorschriften	✓ / ✓	Rauchmelder, Feuerlöscher, Erste-Hilfe-Kasten und Geländer wurden überprüft; gültige Touristenlizenz.

11 · Zusammenfassung in 13 Kernpunkten

1. Alle Buchungsanfragen innerhalb von weniger als 24 Stunden beantworten.
2. Stellen Sie den digitalen Zugangsleitfaden 48 bis 72 Stunden im Voraus zur Verfügung.
3. Zeigen Sie Interesse an den individuellen Vorlieben und Bedürfnissen Ihrer Gäste.
4. Sorgen Sie für einen herzlichen Empfang in einem gut belüfteten Haus mit angemessener Temperatur.
und frei von muffigen Gerüchen oder intensiven künstlichen Duftstoffen.
5. Bieten Sie dauerhaft einen Service mit lokalen Produkten ab Kilometer 0 an.
6. Seien Sie jederzeit erreichbar und aufmerksam und respektieren Sie stets die Privatsphäre während der
besuchen.
7. Empfehlen Sie authentische lokale Routen und Vorschläge, die auf die Dauer des Aufenthalts abgestimmt sind.
8. Bewältigen Sie Rückschläge, indem Sie von Anfang an aktiv zuhören und eine Entschädigung anbieten.
Später angemessen.
9. Bieten Sie die Möglichkeit eines späten Check-outs an, sofern die Verfügbarkeit dies zulässt, und bitten Sie freundlich um eine
Bewertung.
10. Förderung des Umweltschutzes: Unterstützung des lokalen Handels und der Nachhaltigkeit sind Säulen
Grundlagen der Erfahrung.
11. Investieren Sie kontinuierlich und planvoll in Ihr Zuhause: Schlafzimmer, Küche und Außenbereiche haben den größten Einfluss
auf den Wert Ihres Hauses.
12. Überprüfen Sie regelmäßig Sicherheit, Vorschriften und Energieeffizienz: Sie schützen Gäste und
Sie reduzieren langfristig die Kosten.
13. Installieren Sie in allen Haupträumen eine Klimaanlage (AACC), die vorzugsweise mit dem Internet verbunden ist, um eine
bessere Programmierung und Steuerung zu ermöglichen: Dies ist eine nahezu obligatorische Empfehlung und kein optionales Extra
angesichts der im Sommer 2026 zu erwartenden Temperaturen.

VIELEN DANK FÜR IHR INTERESSE UND IHRE ZEIT

Der Stadtrat von Pau dankt Ihnen für Ihr Engagement, unsere Gemeinde zu einem herausragenden Reiseziel zu machen.

Stadtverwaltung Pau · Tourismus und Wirtschaft

www.pau.cat

hola@pau.cat



Ajuntament de Pau

Mit dem Rat von:

Parafernalía
CONSULTORIA D'EXPERIÈNCIA DE CLIENT
hola@experienciadecient.com