

Die Partner:



ELBPILHARMONIE
H A M B U R G



**Tourismusverband
Hamburg e.V.**



Hamburg
Tourismus

**erarbeiteten und fixierten gemeinsam folgenden,
auf den nächsten Seiten dargestellten,
zukünftigen Ablaufprozess**

**„Zertifizierungsverfahren zum
Elbphilharmonie Plaza-Guide“**

Voraussetzung für kommerzielle Gästeführungen auf der Plaza der Elbphilharmonie ist ein dreistufiges Zertifizierungsverfahren zum Plaza-Guide

1. Schritt: Grundvoraussetzung für die Zertifizierung zum Plaza-Guide ist die Teilnahme an den Qualitäts-Standards für Gästeführer oder Stadtführungsunternehmen von der Hamburg Tourismus GmbH (HHT) und dem Tourismusverband Hamburg e.V (TVH)

- Gästeführer: Nachweis der Qualitäts-Standards (siehe Anlage Ia)
- Unternehmen und Einrichtungen aus dem Gästeführer-, Erlebnis- und Eventtourenerbereich: Selbstverpflichtung zur Einhaltung der Qualitäts-Standards (siehe Anlage Ib)

2. Schritt: Abgabe der Absichtserklärung gegenüber der Elbphilharmonie und Laiszhalle Betriebsgesellschaft mbH (ELBG) zur Einhaltung von konkreten Verhaltensweisen und Standards bei der Führung vor Ort (siehe Anlage II)

3. Schritt:

Nach Schritt 2 erhält der Gästeführer den von der ELBG erstellten Leitfaden mit den wesentlichen Informationen, die auf der Elbphilharmonie Plaza von den Gästeführern kommuniziert werden sollen.

Der Leitfaden dient als Grundlage für die darauf folgende, einmalige Kurzprüfung; diese erfolgt schriftlich in den Räumlichkeiten des Tourismusverbandes. Jeder Gästeführer, der Führungen auf der Plaza der Elbphilharmonie durchführen möchte, muss die Prüfung ablegen.

Nach bestandener Prüfung, erhält der Gästeführer einen Ausweis, der ihn zur Durchführung von Führungen auf der Elbphilharmonie Plaza berechtigt. Der Ausweis ist nicht übertragbar und zu jeder Zeit sichtbar an der Person zu tragen.

Das Zertifizierungsverfahren betrifft ausschließlich Hamburger Gästeführer bzw. Stadtführungsunternehmen. Externe Gästeführer profitieren dafür nicht von den speziell für die Hamburger Gästeführer zur Verfügung gestellten Kontingenten und den ermäßigten Ticketpreisen (siehe weitere Ausführungen).

Kontrollen durch das Personal der Elbphilharmonie

Die ELBG behält sich stetige Kontrollen auf der Elbphilharmonie Plaza vor. Gästeführer, die ab Juli 2018 keinen Ausweis tragen und somit das oben angeführte Zertifizierungsverfahren nicht durchlaufen haben bzw. den einzelnen Bestandteilen des Verfahrens zuwiderhandeln, werden der Elbphilharmonie Plaza verwiesen und riskieren die Aberkennung der Zertifizierung zum Plaza-Guide sowie ein Hausverbot.

Regelung für den Erwerb von Plazatickets für zertifizierte Elbphilharmonie Plaza-Guides

Ticketkontingente

Den zertifizierten Plaza-Guides steht ein festes Sonderkontingent an Plazatickets zur Verfügung:

Umfang: 150 Tickets pro volle Stunde
pro Tag: 12 Slots à 150 Tickets

(d.h. max. 4 bis 5 geführte Gruppen befinden sich pro Stunde auf der Plaza)

Ausnahmezeiten: Spitzenzeiten am Wochenende
2 Stunden vor Konzertbeginn

Ein Plaza-Guide kann über seinen Ausweis bis maximal 75 Plazatickets für max. drei Touren pro Tag erwerben.

Ist das Sonderkontingent für einen Slot ausgeschöpft, können seitens der Plaza-Guides keine weiteren Tickets für diesen Slot erworben werden und es ist ein anderer freier Slot zu wählen.

Ticketverkaufspreise

Zertifizierte Elbphilharmonie Plaza-Guides erhalten einen Gruppen-Sonderpreis **von 3,00 Euro pro Plazaticket**.

Dieser Preis betrifft sowohl die Buchung von Gruppen-Onlinetickets für die Elbphilharmonie Plaza als auch die Vorbestellung der Gruppen-Plazatickets im Besucherzentrum.

Gruppenpreise:

Seitens der zertifizierten Plaza-Guides können ausschließlich Tickets im Rahmen des Gruppen-Sonderkontingentes für je 3,00 Euro gebucht werden. Das reguläre Gruppenkontingent von jeweils 5,00 Euro pro Ticket steht den Plaza-Guides nicht zur Verfügung

Einzelpreise:

Die folgenden Preiskategorien sind für Personengruppen **ohne Gästeführungen und Einzelpersonen** reserviert und stehen somit den zertifizierten Plaza-Guides für Gruppen NICHT mehr zur Verfügung bzw. dürfen nicht mehr gebucht werden:

0,00 Euro Tickets, die am selben Tag von Einzelpersonen im Besucherzentrum gezogen werden

2,00 Euro Tickets, die im Vorfeld über das Internet erworben werden.

ANLAGE Ia):

Qualitätsstandards für die Hamburger Gästeführer zur Erlangung des Hamburger Qualitätssiegels.

Diese beinhalten:

- i. Kriterien - Grundvoraussetzungen
- ii. Kriterien - Stetige Weiterbildung
- iii. Kontrollinstanz der Kriterien (einmalig und jährlich)

i.

Optimalfall: Nachweis einer Gästeführer Qualifizierung nach den Richtlinien des BVGD oder kombinierte Anforderungen, von den folgenden 6 Aspekten müssen mind. 4 Aspekte erfüllt werden:

- Ausbildung / Schulung im Gästeführersegment
- Berufliche Praxis
- Empfehlung aus der Hamburger Tourismuswirtschaft
- Spezielle thematische Schwerpunkte
- Nachweis mind. einer Fremdsprache
- Praktische Prüfung / Tourbegleiterprüfung

ii:

Zur Führung des Hamburger Qualitätssiegels bedarf es einer stetigen Schulung und Weiterbildung.

Jeder Gästeführer erhält für den Nachweis einen Weiterbildungspass, in dem die Schulungs- und Weiterbildungsaktivitäten dokumentiert werden.

- Alle 2 Jahre müssen 20 Stunden (z.B. 10 Veranstaltungen à 2 Stunden) nachgewiesen werden; Empfehlung: Ein Teil ist für den Ausbau der Fremdsprachenkompetenz zu verwenden
- Die Aktivitäten sind von den Schulungs-/Weiterbildungseinrichtungen im Weiterbildungspass zu bestätigen

iii.

Die Erstprüfung erfolgt durch einen der beiden Gästeführervereine, Hamburger Gästeführerverein e.V. oder Hamburg Guides e.V. oder durch den Tourismusverband Hamburg e.V.

Gästeführervereine und TVH sind auch für die Kontrolle, der von ihnen in der Erstprüfung geprüften Gästeführer, verantwortlich: Jeder Gästeführer mit Hamburger Qualitätssiegel legt einmal pro Jahr den Weiterbildungspass zur Überprüfung bei seiner Kontrollinstanz vor.

ANLAGE Ib):

SELBSTVERPFLICHTUNG FÜR UNTERNEHMEN UND EINRICHTUNGEN AUS DEM GÄSTEFÜHRER-, ERLEBNIS- UND EVENTTOURENBEREICH (Land)

Qualitätsstandards zur Erlangung des Hamburger Qualitätssiegels

Die Unternehmen verpflichten sich zu folgenden Aspekten:

- i) Kriterien für die Einstellung von Guides für das Unternehmen
- ii) Allgemeine Kriterien
- iii) Regelmäßige Qualitätskontrollen
- iv) Aberkennung des Siegels

i)

Optimalfall: Nachweis einer Gästeführer Qualifizierung nach den Richtlinien des BVGD oder kombinierte Anforderungen, von den folgenden 6 Aspekten müssen mind. 3 Aspekte erfüllt werden:

- Ausbildung / Schulung im Gästeführersegment
- Berufliche Praxis
- Empfehlung aus der Hamburger Tourismuswirtschaft
- Fokussierung auf spezielle thematische Schwerpunkte
- Nachweis mind. einer Fremdsprache (B1 Niveau)
- Absolvieren einer internen (unternehmensspezifischen) Einweisungs- und Schulungsphase zu Beginn der Tätigkeit im Unternehmen und kontinuierliche Sichtung von internen (unternehmensspezifischen) Informationsmaterialien (z.B. Handbücher und Leitfäden) durch den Guide

ii)

Allgemein Unternehmen:

Die Beachtung und Einhaltung von steuerrechtlichen und wirtschaftlichen Auflagen und Gesetzmäßigkeiten sowie eine leistungsgerechte Bezahlung der Guides stellen für das antragstellende Unternehmen eine Selbstverständlichkeit dar.

Bei der Planung von Touren:

Das antragstellende Unternehmen verpflichtet sich bei der konkreten Planung von Touren die folgenden Kriterien zu berücksichtigen und einzuhalten:

- Kennzeichnung der Tour bzw. Gruppe:
- Gruppengrößen:
- Stimmenverstärker:
 - Mehrsprachiges Informationsangebot (optional, wenn Unternehmensangebot):
 - Gegenseitiger Respekt und Wahrung der Interessen von Anwohnern der Stadt Hamburg, anderen Gewerbetreibenden, anderen Guides und der Geschichte Hamburgs

iii)

Das antragstellende Unternehmen verpflichtet sich regelmäßige Qualitätskontrollen durchzuführen.

1. Kontinuierlicher Verbesserungsprozess des Unternehmens:

Zur Gewährleistung einer stetigen Service- und Informationsqualität sind Qualitätsmanagementinstrumente ein- und umzusetzen (wie u.a. Kundenbefragungen, Mystery-Checks, Mitarbeiterbefragungen, etc.)

2. Weiterbildungspässe für die einzelnen Guides:

Alle 2 Jahre müssen 20 Stunden (z.B. 10 Veranstaltungen à 2 Stunden) nachgewiesen werden. Die Aktivitäten sind von den Schulungs-/ Weiterbildungseinrichtungen im Weiterbildungspass zu bestätigen und vom Unternehmen zu prüfen.

iv)

Das antragstellende Unternehmen nimmt folgende Aspekte zur Kenntnis:

Nach dem Einreichen der Selbstverpflichtung durch das Unternehmen erfolgt zeitnah ein Kurz-Audit zur Überprüfung der Angaben beim Unternehmen vor Ort durch TVH bzw. HHT. Erst nach Durchführung des Audits mit positivem Ergebnis, wird das Qualitätssiegel verliehen.

Des Weiteren behalten HHT und TVH sich das Recht vor weitere Prüfungen während der dreijährigen Laufzeit der Selbstverpflichtung durchzuführen.

Das Siegel kann seitens HHT/TVH dem Unternehmen **jederzeit aberkannt** werden, wenn:

- Innerhalb eines Jahres mehrfach massive, von unterschiedlichen Personen (von Touristen / Touristengruppen) nicht anonym geäußerte Beanstandungen und Beschwerden über das Unternehmen und / oder einen vom Unternehmen beschäftigten Guide auftreten.
- Sonstige elementare, nachvollziehbare Beweggründe vorliegen, wie z.B. die Nichteinhaltung der Qualitätsstandards im Sinne dieser Selbstverpflichtung.

Das betroffene Unternehmen hat in diesem Fall die Möglichkeit, direkt mit den Beschwerdeführer in Kontakt zu treten und eine Klärung herbeizuführen, womit die Beschwerde als gegenstandslos betrachtet würde (unter Einhaltung einer Frist von 4 Wochen).

HHT/TVH verpflichten sich die eingehenden Beschwerden sorgfältig zu prüfen, eine Verwarnung auszusprechen und vor einer Aberkennung des Siegels mit dem betroffenen Unternehmen ein Klärungsgespräch zu führen.

ANLAGE II):

Verzichtserklärung gegenüber der ELBG zur Einhaltung von konkreten Verhaltensweisen und Standards bei der Plaza-Führung

Der Unterzeichner verpflichtet sich, die folgenden Aspekte einzuhalten und zu berücksichtigen:

1. Räumliche Eingrenzung:

- Gästeführungen umfassen ausschließlich den Plazabereich der Elbphilharmonie. Dieser umfasst neben der eigentlichen Plaza, den Vorplatz, die Tube und das Panoramafenster.
- Konzerthausführungen obliegen ausschließlich dem Team der ELBG.
- Weitere Führungen durch die Elbphilharmonie, die andere Bereiche als die Plaza umfassen (z.B. Technikräume, Gastronomiebereiche), sind seitens der ELBG in Planung. Inwieweit diese neuen Bereiche Teil einer Führung durch Plaza-Guides werden können, obliegt der Entscheidung der ELBG

2. Kombinationstouren:

Die Besichtigung des Plazabereichs der Elbphilharmonie muss Teil einer Gesamttour sein, d.h. andere Teile der Stadt bzw. der Umgebung müssen ebenfalls Bestandteil der Gästeführung sein.

3. Werbung:

Die Bewerbung der kommerziellen Plaza-Führungen unterliegt folgenden Richtlinien:

- Aus der Beschreibung der Führung muss deutlich hervorgehen, dass es sich um eine Plaza-Führung (als Teil einer Stadtführung) handelt.
- Die Bewerbung unter dem Namen „Elbphilharmonie-Führung“ und jegliche Wortwahl, aus der nicht klar hervorgeht, dass es sich um eine Plaza-Führung handelt, ist nicht gestattet.

4. Verhalten auf der Elbphilharmonie

Folgende Aspekte sind für Führungen auf der Plaza der Elbphilharmonie einzuhalten:

- Eine Gruppengröße von maximal 20 bis 25 Personen ist einzuhalten.
- Jegliche Arten von Stimmenverstärkern dürfen auf der Elbphilharmonie Plaza nicht eingesetzt werden.
- Lautstarke Ansagen in Form von Schreien und Rufen sind untersagt.
- Respektvoller Umgang mit anderen Gästen und Nutzern der Elbphilharmonie Plaza
- Zugänge, insbesondere zu Fahrstühlen und der Tube, sind freizuhalten

5. Ausschluss von Stornierung, Umtausch und Weiterverkauf

Die Weitergabe sowie die Stornierung und der Umtausch von Plazatickets aus dem Sonderkontingent sind ausgeschlossen.