



Gästekodex für Serviced Apartments

PRÄAMBEL

Ein Zuhause auf Zeit. Ein Anspruch an Gastfreundschaft.

Serviced Apartments sind mehr als eine Unterkunft. Sie sind ein Zuhause auf Zeit. Gäste sollen sich willkommen, sicher und gut aufgehoben fühlen.

Der Gästekodex definiert zwölf Grundsätze für eine moderne, transparente und gastorientierte Hospitality. Er richtet sich an Betreiber, Mitarbeitende und Partner, die sich an diesen Grundsätzen orientieren möchten.

„Qualität wird dort sichtbar, wo Transparenz, Verlässlichkeit und echte Gastfreundschaft jeden Tag zusammenkommen.“

DIE 12 GRUNDSÄTZE

Ein gemeinsamer Orientierungsrahmen für moderne Hospitality.

Die folgenden Grundsätze bilden den Rahmen für ein Gästeerlebnis, das professionell, menschlich und nachvollziehbar ist.

Gastfreundschaft beginnt mit Haltung.

- 🔴 **Der Gast steht im Mittelpunkt:** Die Bedürfnisse und Erwartungen der Gäste werden bei Entscheidungen und im täglichen Umgang nach Möglichkeit berücksichtigt.
- 🔴 **Transparenz schafft Vertrauen:** Informationen zu Preisen, Leistungen und wesentlichen Regeln sollen klar, verständlich und nachvollziehbar kommuniziert werden.
- 🔴 **Qualität ohne Kompromisse:** Apartmenthäuser sollen ihren Gästen eine angemessene, saubere und funktionsfähige Unterkunft bereitstellen und dabei die für den jeweiligen Betrieb geltenden Anforderungen berücksichtigen.
- 🔴 **Gastfreundschaft ist Haltung:** Freundlichkeit, Respekt und ein wertschätzender Umgang sollen den Kontakt mit Gästen prägen.



Verlässlich. Respektvoll. Gastorientiert.

- **Erreichbarkeit und Unterstützung:** Gästen soll für Fragen und Anliegen eine geeignete Möglichkeit zur Kontaktaufnahme und Unterstützung zur Verfügung stehen.
- **Sicherheit und Wohlbefinden:** Die jeweils geltenden gesetzlichen und behördlichen Anforderungen, insbesondere in den Bereichen Sicherheit, Brandschutz und Hygiene, sollen beachtet und im Verantwortungsbereich des jeweiligen Betreibers umgesetzt werden.
- **Privatsphäre und Datenschutz:** Die Privatsphäre der Gäste soll respektiert werden. Personenbezogene Daten werden im Rahmen der jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorgaben verarbeitet.
- **Vielfalt und Respekt:** Gäste sollen unabhängig von persönlichen Merkmalen mit Respekt und Wertschätzung behandelt werden. Die jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben zur Gleichbehandlung bleiben unberührt.

Verantwortung, Entwicklung und Vertrauen

- **Nachhaltigkeit mit Verantwortung:** Ein verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen soll nach Möglichkeit gefördert werden. Maßnahmen sollen dabei unter Berücksichtigung der jeweiligen betrieblichen Möglichkeiten und Anforderungen erfolgen.
- **Feedback als Chance:** Rückmeldungen und Kritik von Gästen sollen als Möglichkeit zur Weiterentwicklung verstanden und, soweit sinnvoll und möglich, berücksichtigt werden.
- **Digitalisierung mit Mehrwert:** Digitale Lösungen können dazu beitragen, Abläufe und den Aufenthalt zu vereinfachen. Wo digitale Prozesse eingesetzt werden, sollen Gästen angemessene Möglichkeiten zur Unterstützung zur Verfügung stehen.
- **Vertrauen als Grundlage:** Ein respektvoller, transparenter und gastorientierter Umgang bildet eine wichtige Grundlage für ein positives Gästeerlebnis.

QUALITÄTSVERSPRECHEN

Freiwilliges Bekenntnis Gemeinsam für ein gutes Gästeerlebnis

Betreiber, die den Gästekodex der APARTMENTHELDEN unterstützen, können sich freiwillig zu den darin beschriebenen Grundsätzen bekennen. Die konkrete Umsetzung liegt in ihrer Verantwortung und richtet sich nach den jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten. Der Gästekodex begründet keine Garantie für bestimmte Eigenschaften oder Leistungen eines Apartments und ersetzt weder gesetzliche oder behördliche Vorgaben noch individuelle vertragliche Vereinbarungen. Die Unterstützung des Gästekodexes stellt keine behördliche, staatliche oder unabhängige Zertifizierung, Prüfung oder Qualitätsbescheinigung dar.