Kriterienkatalog für das Qualitätssiegel „Lindl“
Bereich Gastronomie 2009-2011

Name des Geschäfts	**Parkhotel**		**Zeitraum der Prüfu**
Anschrift	Bahnhofstraße 11, 83278 Traunstein		**09:15 - 10:00 Uhr**
Ansprechpartner	Herr Martin Schweiger		
Prüfungskommission	Frau Wiesholer-Niederlöhner, Herr Zillner, Herr Miller, Herr Pieperhoff		

Kategorie	**Punkte**		**Check**	
Der wichtigste Bereich nicht nur für den Einzelhändler oder den Dienstleister, sondern auch im besonderen für den Gastronomen sind seine Kunden. Um diesem Umstand Rechnung zu tragen, werden hier die meisten Punkte für einen Anwärter auf den Lindl vergeben. Für den Kunden ist es ganz wichtig, daß nachweislich regionale Waren verarbeitet und angeboten werden. Für einen zeitgemäßen Betrieb ist es unabdingbar saisonale Gerichte und Spezialtiätenwochen anzubieten, sowie es dem Gast zu überlassen, wie groß die Portion seines Gerichtes sein soll. Diese individuelle Behandlung eines jeden Gastes und die Erfüllung der Kundenwünsche spiegelt sich in vielen nachfolgenden Kriterien wider, nicht zuletzt in der Akzeptanz von Kredit- und EC-Karten.				
Bier Traunsteiner Brauereien	**3**	Das Bierangebot umfasst mindestens eine Produktpalette einer Traunsteiner Brauerei (Schnitzelbaumer, Wochinger, Hofbräuhaus) - Keine Abstufung	3	
AfG aus der Region	**5**	Ein Großteil der AfG werden aus der Region bezogen, d.h. Landkreis Traunstein - Bei weniger Abstufung möglich.	3	
EC-Karten	**4**	EC-Kartenzahlung ist möglich - Keine Abstufung.	4	
regionaler Lebensmittellieferant	**4**	Bei der Belieferung von Lebensmitteln (Fleisch, Qualität aus Bayern etc.) wird auf regionale Anbieter bzw. regionale Erzeuger und/oder Vertreiber zurückgegriffen - Keine Abstufung	4	

Spezialitätenwochen	**3**	Mindestens 1-2x jährlich werden Spezialitätenwochen passend zum Lokal durchgeführt und spezielle, passende Speisen und Getränke präsentiert (Schweizer Woche, ital. Tage, Asien-Reise usw.) die ein Angebot über mehrere Tage umfassen - Keine Abstufung.	3	
Mystery Dining	**5**	Das Lokal willigt ein, unangemeldete Testpersonen der Werbegemeinschaft oder anderer externern Tester (z.B. Stadtmarketing) zuzulassen, die das Lokal in Sachen Qualität der angebotenen Speisen, Sauberkeit und Service bewerten - Keine Abstufung	5	
Umbestellen ohne Aufpreis	**1**	Ein Umbestellen bzw. Änderungswunsch bei Speisen ist in einem angemessenen Rahmen möglich und wird nicht mit einem Aufpreis belegt - Keine Abstufung.	1	
Kreditkarten	**1**	VISA, American Express, Mastercard oder Diner's Club werden als mögliches Zahlungsmittel akzeptiert. Mindestens eine Karte davon wird akzeptiert - Keine Abstufung.	1	
Auslage Zeitungen und Journale	**1**	Für Gäste des Lokals liegen an einer frei zugänglichen Stelle, aktuelle Tageszeitungen aus der Region oder überregionalen Verlagen und/oder Journale, Zeitschriften und Magazine kostenlos zum Lesen aus - Keine Abstufung.	1	
Saisongerichte	**2**	Zu den passenden Terminen bietet das Lokal über mindestens eine Woche eine Auswahl von Saisongerichten an (Pilz-, Spargel-, Wildsaison etc.) - Keine Abstufung.	2	
Reklamation	**3**	Ist der Gast mit seiner Speise oder seinem Getränk berechtigt unzufrieden, wird die Reklamation ohne Widerspruch behandelt und dem Gast kostenlos eine Alternative geboten - Keine Abstufung	3	
Kinder & Seniorenportionen	**2**	Es ist möglich die Mehrzahl der Gerichte auch in einer Kinder- bzw. Seniorenportion zu bestellen - Keine Abstufung	2	
Internetpräsenz	**1**	Es existiert eine aktuelle Website des Lokals die regelmäßig gewartet und aktualisiert wird, aktuelle Informationen zur Karte und zum Lokal selbst enthält und mehr bietet, als einen "Under Construction" Hinweis - Keine Abstufung.	1	

Essensbehälter zum Mitnehmen	**1**	Bestelltes Rest-Essen kann in einem entsprechenden Behältnis kostenlos mitgenommen werden - Keine Abstufung.	1	

Öffnungszeiten

Eng verbunden mit dem Kundenservice sind auch die Öffnungszeiten, da es der Kunde ist, dem einheitliche, überschaubare und konstante Öffnungszeiten der Lokale zu gute kommt. Um dem Kunden angepaßte Öffnungszeiten, wurden unter diesem Punkt drei Kriterien definiert, die diesem Aspekt gerecht werden sollen und mit insgesamt 10% in die Bewertung miteinfließen.

Mittags/Abends durchgehend	**4**	Das Lokal hält einheitliche Kernöffnungszeiten der Küche ein: Diese sind Mittags von mindestens 12:00 - 14:00 Uhr und Abends von 18:00 - 22:00 Uhr - Keine Abstufung.	4	
Kein Ruhetag	**2**	Das Lokal hat keinen Ruhetag - Keine Abstufung.	0	
Mindestöffnung 50h	**2**	Pro Woche beträgt die Gesamtöffnungszeit mindestens 50 Stunden - Keine Abstufung.	2	

Handelsservice

Für Traunsteiner Betriebe, egal ob Geschäft, Autohändler oder Gastronomiebetrieb sehen wir es als unbedingt notwendig an, dass der Betrieb sich regional und vor allem städtisch integriert. Ein Traunsteiner Premiumlokal sollte sich wie auch jeder Dienstleister an heimischen Aktionen beteiligen, sich städtischen Gemeinschaften anschließen und regionale Informationen bereitstellen. Ebenso ist es in der heutigen Zeit wichtig, dass das Lokal geltenden Umweltstandards entspricht. Engagierte Betriebe können sich hiermit bis zu 15% der Gesamtpunkte verdienen.

Mitglied Werbegemeinschaft	**5**	Der Betrieb ist Mitglied bei der Werbegemeinschaft und erhält insgesamt 10 Punkte (siehe nächsten Punkt), wenn er sich auch noch aktiv an den Maßnahmen der Werbegemeinschaft beteiligt – keine Abstufung.	5	
Aktives Mitglied Werbegemeinschaft	**5**	Teilnahme an mindestens drei Sitzungen des Arbeitskreises pro Jahr - Keine Abstufung.	5	

Auslage Broschüren	**2**	Im Lokalbereich liegen Broschüren der Stadt, städtischen Vereinen oder Vereinigungen, Veranstaltungsprogramme, anderer Geschäfte und/oder der Werbegemeinschaft kostenfrei aus - Keine Abstufung.	2	
Akzeptanz Chiemgauer	**1**	Der Chiemgauer wird als Zahlungsmittel akzeptiert - Keine Abstufung.	0	
Umweltverträglichkeit	**1**	Das Lokal ist so geführt, daß keine unnötige Belastung der Umwelt durch Verpackung, den Geschäftsbetrieb selbst oder die Mitarbeiter entsteht - Keine Abstufung.	1	
örtliche Mediennutzung	**1**	Bei der Beschallung der Geschäftsräume, der Schaltung von Werbeanzeigen oder Berichten und bei einer Nutzung von Fernsehgeräten im Betrieb werden regionale Medien (Radio Chiemgau, Traunsteiner Tagblatt, Traunsteiner Wochenblatt u.ä.) bevorzugt - Keine Abstufung.	1	
Inserartion	**2**	Zu Werbezwecken wird bei Sonderaktionen in den örtlichen Medien inseriert bzw. im Radio Werbung gemacht.	2	

Betriebs-ausstattung

Um dem mit 40 Punkten bewerteten Kundenservice auch eine Basis zu bieten, ist es notwendig, dass das Lokal die nötige Ausstattung hat und dementsprechend aufgestellt ist. Für eine Premium-Betriebsausstattung ist es nötig guten und fachgerechten Service zu bieten, der bedingt, dass das Personal geschult und auf seine Arbeit gut vorbereitet ist. Daneben ist ein sauberes, gepflegtes und stimmiges Ambiente und eine zum Lokal passende Atmosphäre nötig, um sich von anderen Lokalen abzuheben und sich bis zu 35 Punkte in diesem Bereich zu verdienen.

Fachpersonal	**5**	Die Mitarbeiter weisen je nach Ausbildungsstand und Position im Lokal eine ausgeprägte Warenkunde vor, sind im Umgang mit dem Gast geschult und können Probleme selbständig lösen. Insbesondere die Küche verfügt über genügend erworbene, zertifizierte Fachkenntnis - Keine Abstufung.	5	

Ausbildungsbetrieb	**4**	Das Lokal hat in den letzten drei Jahren Auszubildende beschäftigt oder momentan beschäftigt. Dabei müssen (oder mussten) auf 10 Mitarbeiter 1 Auszubildender im Betrieb kommen - Keine Abstufung.	4	
Toiletten (Erreichbarkeit, Kundengerecht)	**4**	Die Toiletten sind mit den Lokalräumen ebenerdig, getrennt, leicht zu erreichen und gut beschildert. Darüberhinaus müssen die Toilettenräume selbst angemessen ausgestattet sein und über ausreichend Wasch- und Trockenmöglichkeiten verfügen. Zudem sind alle Toilettenartikel ständig vorrätig und aufgefüllt zu halten -	4	
HACCP wird durchgeführt	**4**	Der Betrieb führt nachweislich auf Basis von HACCP (Hazard Analysis and C ritica Control Point) Hygienekontrollen durch - Keine Abstufung.	4	
Tägliche Toilettenreinigung	**3**	Die Toiletten werden mindestens täglich gereinigt und es wird über die Renigung für den Gast ersichtlich Buch geführt - Keine Abstufung.	3	
Tischbedeckung	**2**	Jeder Tisch ist dauernd mit sauberen, einheitlichen und einwandfreien Tischdecken, Servietten und ähnlichem zu bestücken - Keine Abstufung.	2	
einheitliche Kleidung	**3**	Die Mitarbeiter tragen eine zum Lokal passende, saubere, einheitliche und gepflegte Arbeits- bzw. Servicekleidung - Keine Abstufung.	3	
Eigener Parkplatz	**3**	Das Lokal besitzt bezogen auf die Lokalplätze entsprechend eigene Parkplätze in unmittelbarer Geschäftsnähe. Je 6 Sitzplätze einen PKW-Stellplatz - Abstufung: Sollte kein Parkangebot möglich sein, erstattet der Betrieb - wenn nötig - die	3	
konstante Raumtemperatur	**1**	Im Lokal herrscht unabhängig von der Jahreszeit eine angenehme und konstante Raumtemperatur - Keine Abstufung.	1	
Namensschilder	**1**	Sämtliche Mitarbeiter tragen Namensschilder, die den Vor- und Nachnamen sowie die Position im Unternehmen beinhalten. Dies schließt natürlich auch die Geschäftsleitung mit ein - Keine Abstufung.	0	
Tischdekoration	**1**	Jeder Tisch ist grundsätzlich mit Blumen, kompletten Menagen und anderer Tischdekoration einheitlich bestückt - Keine Abstufung.	1	

Kinderstühle	**1**	Das Lokal bietet (Klein-)Kindern die Möglichkeit in entsprechenden Kinderstühlen am Tisch zu sitzen. Je nach Größe verfügt das Lokal über eine entsprechende Anzahl von Kinderstühlen - Keine Abstufung.	1	
Gästetelefon	**1**	Für den Gast besteht die Möglichkeit ein lokaleigenes Telefon zu benutzen - Keine Abstufung.	1	
Mediales Angebot	**1**	Bei der Beschallung der Lokalräume, der Schlatung von Werbeanzeigen oder Breichten und/oder bei der Nutzung von Fernsehgeräten im Lokal werden regionale Medien (Radio Chiemgau, Traunsteiner Tagblatt, Wochenblatt u.ä.) bevorzugt - Keine Abstufung.	1	
Freifläche	**2**	Das Lokal bietet die Möglichkeit im Sommer im Biergarten zu essen - Keine Abstufung.	2	
Behindertenfreundlichkeit	**2**	Das Lokal ist auch für behinderte Menschen angemessen ausgestatten - Kein Abstufung.	2	
Taxirufdienst	**1**	Auf Wunsch des Gastes wird für den Gast kostenlos ein Taxis gerufen - Keine Abstufung.	1	
Kaffee und Tee	**2**	Das Lokal bietet eine größere Auswahl an Kaffe (wie z. B. Espresso, Capucino, Latte Macciato etc; min. 3) und oder Tee (Schwarzer Tee, Darjeeling,) - Keine Abstufung	2	
Vollwert-und Vegetarische Produkte	**2**	Das Lokal bietet zu dem speziell Vegetarisches Essen und oder Bio- und Vollwertprodukte an - Keine Abstufung.	2	
Sonderpunkte	**5**	Sollte es in einem Lokal auch bei gutwilliger Absicht nicht möglich sein einen bestimmten Punkt zu erfüllen, so können auf Antrag und unter Schilderung der Unmöglichkeit einzelne Kriterien zu erfüllen, für die Höhe der nicht zu erzielenden Punkte (bis max. 5 gesamt), Sonderleistungen des Betriebes die nicht in der Liste der Kriterien vorkommen, durch die Jury bewertet werden. Die Bewertung behält sich alleine die Jury vor. (Beschluß einfache Mehrheit)	5	Besonders gelobt wird das Ambiente des Lokals und die sie engagierte Unterstützung der Werbegemeinschaft

Ergebnis	109	Lindl Prüfung bestanden	103	94,5%

Erläuterungen zur Beurteilung

ung