

Autorisationsordning 2023 – Regelsæt

Krav til autoriserede turismeorganisationer og decentrale infosteder

Gældende fra 01.01.2023

Formål

- Fokus for Autorisationsordningen er at sikre kvalitet for gæsterne.
- Sikre en høj standard i gæsteservicen, ligegyldigt hvor og på hvilke platforme gæsteservicen leveres.
- Sikre, at god turistservice er tilgængelig i hele Danmark. Alle landets aktører som har opnået autorisation gennem ordningen er med til at sikre at landets gæster modtager en høj standard i den gæsteservice, de møder i Danmark.
- Danne ramme for samarbejdsniveau og kravsætning overfor turismeaktører og kommune.

Anvendelse

- Anvendelse af Autorisationsordningens Grønne I sikrer en øget kendskabsgrad samt øget synlighed for alle de autoriserede parter. Det giver værdi for gæsterne, at den kanal, hvorfra de modtager deres gæsteservice, er en del af en national kvalitetsmærkningsordning, da dette er gæsternes garanti for en høj gæsteservicestandard.
- Autorisationsordningen og Det Grønne I-logo ejes af Dansk Turismefremme.
- Det Grønne I-logo må kun anvendes af parter, der har opnået autorisation.

Hvem kan blive autoriserede

Gæsteservice kan leveres på mange måder. Mange overordnede turismeorganisationer er ikke åbne for offentligheden, men har allieret sig med lokale samarbejdspartnere, har lokalkontorer, eller mobile "kontorer" som kun har sæsonåbent, så turisterne kan finde personlig service på steder hvor de naturligt befinder sig (*kaldet decentrale infosteder*).

Andre har valgt kun at fokusere på digital gæsteservice, så der gives udførlig turistinformation via hjemmeside, info- og touchskærme og APPs. (*kaldet digitale decentrale infosteder*).

Der kan søges om autorisation af følgende:

- Turismeorganisationer der tilbyder traditionel fysisk samt digital turistinformation evt. med decentrale infosteder samt mobile decentrale infosteder
- Turismeorganisationer der kun yder digital turistservice evt. med decentrale infosteder med fysisk turistinformation samt mobile decentrale infosteder

1. Turismeorganisationer med traditionel fysisk samt digital turistinformation evt. med decentrale infosteder

Det er muligt, at gæsteservicen ikke kun leveres på den autoriserede turismeorganisation, men at de også har ansvaret for andre kanaler, hvor turistservicen leveres i deres lokalområde såsom:

- Traditionelle turistbureauer
- Digitale platforme, apps m.m.
- digitale ubemandede turistinformationssteder
- Decentrale infosteder, mobile kontorer m.m.

Leveres service via en digital platform eller via decentral infosted hos en lokal turismeaktør, er det afgørende, at organisationen fører kontrol med kvaliteten af denne service, ligesom navn og kontaktoplysning på den ansvarlige organisation tydeligt skal fremgå på alle turistkanaler. Som turismeorganisation får du redskaber og retningslinjer til, hvordan der sikres en høj kvalitet i jeres lokale gæsteservice.

Turismeorganisationen skal leve op til følgende:

- Turismeorganisationen er rustet til at være sparringspartner for deres lokale turismeaktører, og kan gå i en konstruktiv dialog omkring gæsteservice.

- Turismeorganisationen har minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten af gæsteservicen enten på en digital kanal, eller et decentralt infosted.
- På decentrale infosteder har turismeorganisationen ansvaret for, at personale uddannes til/oplæres i at levere turistinformation af høj kvalitet.

Leveres turistservicen på et autoriseret bureau, stilles følgende krav til lokaler, indretning og åbningstider:

- Lokaler skal være indrettet til service- og informationsbetjening af turister. Hvis turistbureauet/informationsstedet er indrettet i et lokale, der også anvendes til andre formål, skal det tydeligt fremgå, hvor turisten kan modtage service- og informationsbetjening.
- Turistbureauets navn samt Autorisationsordningens logo (Det Grønne I) skal tydeligt fremgå ved skiltning ved indgangen. Det Grønne I anvendes som turistens vejviser for kvalificeret gæsteservice.
- Turistbureauet/informationsstedet skal have åbent for offentlig adgang. Åbningstiderne skal tilpasses de lokale forhold og behov.

Drift, ledelse og personale på det fysiske turistbureau eller decentralt infosted (både mobilet samt fast)

- **Ansvar:** Organisationen har minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten i gæsteservicen, som leveres enten på eget bureau, hos decentralt infosted eller på de digitale kanaler.
- **Sprog:** Medarbejderne skal samlet set kunne give en skriftlig og mundtlig fagligt kvalificeret service- og informationsbetjening på minimum dansk, engelsk og tysk
- **Turistviden:** Medarbejderne skal besidde en betydelig viden om det område, som turistbureauet geografisk dækker, herunder især områdets seværdigheder, aktiviteter, overnatnings- og bospisningsmuligheder, transport og offentlige servicefaciliteter.
- **Samfundsviden:** Medarbejderne bør endvidere besidde og kunne formidle en betydelig viden om danske samfundsforhold, historie, større danske natur- og kulturseværdigheder samt større kommercielle attraktioner.
- ***Handling:** Medarbejderne skal kunne give turisten korrekte informationer om, samt være behjælpelig med at booke: Transport, indkvartering, bospisning, seværdigheder og aktiviteter.
- ***IT:** Medarbejderstaben skal endvidere besidde IT- og webkompetencer for at kunne varetage driften af en kvalificeret hjemmeside i henhold til Autorisationsordningens krav om hjemmeside mv.

Information og service på de digitale informationskanaler

- Turismeorganisationen skal have en hjemmeside, der enten drives af organisationen selv eller i samarbejde med andre turismeorganisationer – eventuelt i et destinationsamarbejde.
- Hjemmesiden skal som minimum være tilgængelig i en dansk, engelsk og tysk version.
- Hjemmesiden skal indeholde en fyldestgørende præsentation af områdets overnatningsmuligheder, spisesteder, attraktioner, natur- og kulturoplevelser, aktivitetsmuligheder, begivenheder og transport.
- Hjemmesiden skal give adgang til landsdækkende turistinformation. Dette kan enten ske via en direkte integration af GuideDanmark på hjemmesiden eller via link til www.visitdenmark.com.
- Hjemmesiden skal indeholde en e-mail funktion eller webformular, der gør det muligt for turisten at kontakte turismeorganisationen for supplerende information. Hjemmesiden kan eventuelt indeholde en bookingfunktion, hvor brugerne kan booke overnatning i området og gerne også i hele landet.
- Turismeorganisationen skal opdatere til GuideDanmark og er dermed ansvarlig for den løbende ajourføring af oplysninger om egne turismeprodukter i henhold til gældende GuideDanmark Samarbejde.

NB * Disse er ikke krav for mobile decentrale infosteder.



Krav til Digital Gæsteservice

Leveres gæsteservicen på en digital platform – f.eks. applikation (app), hjemmeside, skærmløsning – skal disse leve op til følgende krav:

- De(n) digitale platform(er) skal besidde viden om det lokale område, herunder seværdigheder, aktiviteter, overnatnings- og bospisningsmuligheder samt transport.
- Den digitale platform skal levere uvildig turistinformation.
- Hjemmesiden skal give adgang til landsdækkende turistinformation. Dette kan enten ske via en direkte integration af GuideDanmark på hjemmesiden eller via link til www.visitdenmark.com.
- Der skal leveres en kvalificeret service- og informationsbetjening på min. dansk, tysk og engelsk.
- Gæsten skal have mulighed for at opsøge personlig kontakt/betjening pr. mail eller telefon.
- Skriftlige henvendelser eksempelvis pr. mail skal besvares.
- En digital platform på et informationssted skal være offentlig tilgængelig minimum 5 dage om ugen.
- En digital platform som eksempelvis hjemmeside eller app skal være tilgængelig 24 timer i døgnet.

Materiale

- Turismeorganisationen skal være i besiddelse af relevant brochure- og informationsmateriale.
- Som autoriseret organisation har man pligt til at være ambassadør for det samlede danske ferieprodukt.
- Autorisationsordningens logo (Det Grønne I) bør fremgå på såvel organisationens fysiske og elektroniske materiale. Det Grønne I er gæstens sikkerhed for, at man i området er garanteret kvalificeret gæsteservice.

2. Turismeorganisationer der kun yder digital turistinformation evt. med decentrale infosteder

Det er muligt, at gæsteservicen ikke kun leveres på den autoriserede turismeorganisation, men at de også har ansvaret for andre kanaler, hvor turistserVICEN leveres i deres lokalområde såsom:

- Digitale platforme, apps m.m.
- digitale ubemandede turistinformationssteder
- Decentrale infosteder, mobile kontorer m.m.

Leveres service via en digital platform eller via decentral infostede hos en lokal turismeaktør, er det afgørende, at organisationen fører kontrol med kvaliteten af denne service, ligesom navn og kontaktoplysning på den ansvarlige organisation tydeligt skal fremgå på alle turistkanaler. Som turismeorganisation får du redskaber og retningslinjer til, hvordan der sikres en høj kvalitet i jeres lokale gæsteservice.

Turismeorganisationen skal leve op til følgende:

- Turismeorganisationen er rustet til at være sparringspartner for deres lokale turismeaktører, og kan gå i en konstruktiv dialog omkring gæsteservice.
- Turismeorganisationen har minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten af gæsteservicen enten på en digital kanal, eller et decentralt infosted.
- På decentrale infosteder har turismeorganisationen ansvaret for, at personale uddannes til/oplæres i at levere turistinformation af høj kvalitet.

Drift, ledelse og personale på hos decentralt infosted

- **Ansvar:** Organisationen har minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten i gæsteservicen, som leveres enten på eget bureau, hos decentralt infosted eller på de digitale kanaler.
- **Sprog:** Medarbejderne skal samlet set kunne give en skriftlig og mundtlig fagligt kvalificeret service- og informationsbetjening på minimum dansk, engelsk og tysk
- **Turistviden:** Medarbejderne skal besidde en betydelig viden om det område, som turistbureauet geografisk dækker, herunder især områdets seværdigheder, aktiviteter, overnatnings- og bospisningsmuligheder, transport og offentlige servicefaciliteter.
- **Samfundsviden:** Medarbejderne bør endvidere besidde og kunne formidle en betydelig viden om danske samfundsforhold, historie, større danske natur- og kulturseværdigheder samt større kommercielle attraktioner.
- ***Handling:** Medarbejderne skal kunne give turisten korrekte informationer om, samt være behjælpelig med at booke: Transport, indkvartering, bospisning, seværdigheder og aktiviteter.
- ***IT:** Medarbejderstaben skal endvidere besidde IT- og webkompetencer for at kunne varetage driften af en kvalificeret hjemmeside i henhold til Autorisationsordningens krav om hjemmeside mv.

NB * Disse er ikke krav for mobile decentrale infosteder.



Information og service på de digitale informationskanaler

- Turismeorganisationen skal have en hjemmeside, der enten drives af organisationen selv eller i samarbejde med andre turismeorganisationer – eventuelt i et destinationsamarbejde.
- Medarbejderstaben skal endvidere besidde IT- og webkompetencer for at kunne varetage driften af en kvalificeret hjemmeside i henhold til Autorisationsordningens krav om hjemmeside mv.
- Hjemmeside og andre digitale platforme skal som minimum være tilgængelig i en dansk, engelsk og tysk version.
- Hjemmeside og andre digitale platforme skal levere uvildig turistinformation.
- Hjemmeside og andre digitale platforme skal indeholde en fyldestgørende præsentation af områdets udbud af overnatning, spisesteder, attraktioner, aktivitetsmuligheder, natur- og kulturoplevelser, begivenheder og transport.
- Hjemmesiden skal give adgang til landsdækkende turistinformation. Dette kan enten ske via en
 - direkte integration af GuideDanmark på hjemmesiden eller via link til visitdenmark.com.
 - Hjemmesiden skal indeholde en e-mail funktion eller webformular, der gør det muligt for turisten at kontakte turismeorganisationen for supplerende information. Hjemmesiden kan eventuelt indeholde en bookingfunktion, hvor brugerne kan booke overnatning i området og gerne også i hele landet.
 - Turismeorganisationen skal opdatere til GuideDanmark og er dermed ansvarlig for den løbende ajourføring af oplysninger om egne turismeprodukter i henhold til gældende GuideDanmark Samarbejde.
 - Gæsten skal have mulighed for at søge personlig kontakt via telefon eller mail.
 - Alle henvendelser skal besvares
 - Skal være offentlig tilgængelig 24 timer i døgnet.



Generelt om kvalitetskontrol og dispensation

Bestemmelser vedrørende kvalitetskontrol

- Autoriserede turismeorganisationer/Turist Gateways står sammen om at garantere kvalificeret gæsteservice. Autorisationsreglerne efterleves således i fællesskab. Der pålægges deltagerne af ordningen en forpligtelse til egenkontrol i forhold til regelsættet. Hvis der opstår tvivl om hvorvidt betingelserne bliver overholde bestemmelserne, kan Autorisationsordningens administrator vælge at foretage kontrol.
- Den autoriserede kan til enhver tid rådføre sig med Dansk Turismefremme om relevante problemstillinger vedrørende drift og information; man vil her kunne forvente en kompetent direkte rådgivning eller videreformidling af hjælp.
- Der kan foretages kvalitetskontrol af de kanaler, hvor der tilbydes gæsteservice i forhold til regelsættet.

Dispensation og fratagelse af autorisation

- Der kan ansøges om dispensation i maksimalt 1 år, hvor særlige omstændigheder gør sig gældende.
- Ved vedvarende mangelfuld overholdelse af Autorisationsordningens bestemmelser kan autorisationen fratages. Organisationen kan efter fratagelse af autorisation ikke længere kalde sig autoriseret, og må ikke anvende Det Grønne I-skilt.