



## Autorisationsordning

### Krav til decentrale infosteder

#### Indledning

Gæsteservice kan leveres på mange måder. Mange overordnede turismeorganisationer er ikke åbne for offentligheden, men har allieret sig med lokale samarbejdspartnere, lokale kontorer, eller mobile kontorer, så turisterne kan finde personlig service på steder hvor de naturlig befinder sig. Disse steder kaldes for decentrale infosteder.

Hvis gæsteservicen bliver leveret via et decentralt infosted hos en lokal turismeaktør, er det afgørende, at organisationen (Den lokale turistorganisation eller Dansk Turismefremme) fører kontrol med kvaliteten af denne service, ligesom navn og kontaktoplysning på den ansvarlige organisation tydeligt skal fremgå på alle turistkanaler. Som turistorganisation får du redskaber og retningslinjer til, hvordan der sikres høj kvalitet i jeres lokale gæsteservice.

#### Det Grønne I

Som turistorganisation sikrer anvendelsen af autorisationsordningen "Det Grønne i" en øget kendskabsgrad samt øget synlighed for alle 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 god gæsteservicestandard.

#### 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.

#### Der kan søges om autorisation af følgende:

- Decentrale steder der tilbyder traditionel fysik samt digital turistinformation og mobile decentrale infosteder.

#### Anvendelse

- Autorisationsordningen og Det Grønne I-logo ejes af Dansk Turismefremme.
- Det Grønne I-logo må kun anvendes af parter, der har opnået autorisation.



## Decentralt fysisk sted skal leve op til følgende:

- Lokale indrettet til service- og informationsbetjening af turister. Hvis informationsstedet er indrettet i et lokale, der også anvendes til andre formål, skal det tydeligt fremgå, hvor turisten kan modtage service- og informationsbetjening.
- Aktørernes navn samt autorisationsordnings logo (Det Grønne i) skal tydeligt fremgå ved skiltning ved indgangen. Det Grønne "i" anvendes som turistens vejviser for kvalificeret gæsteservice.
- Aktøren skal have offentlig adgang, og åbningstiderne skal tilpasse de lokale forhold og behov.
- At være rustet til at være sparringspartner for lokale turismeaktører, og kan gå i en konstruktiv dialog omkring gæsteservice.

## Materiale:

- Ensartede standere til destinations brochure, lokale brochure - og informationsmaterialer for "Det Grønne i".
- Opretholde orden i informationsmaterialerne og have et lille lager af ekstra tryksager til opfyldning.

## Drift, ledelse og personale på det decentrale sted fysisk og digital:

- At have minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten af gæsteservicen enten på en digital kanal, eller et decentralt infosted.
- Medarbejderne skal samlet set kunne give en skriftlig og mundtlig faglig kvalificeret service- og informationsbetjening på dansk, engelsk og tysk.
- Medarbejderne bør endvidere besidde og kunne formidle en betydelig viden om danske samfundsforhold, historie, større danske natur- og kulturseværdigheder samt større kommercielle attraktioner.
- Medarbejderne skal kunne give turisten korrekte informationer om, samt værre behjælpelig med at booke: Transport, indkvartering, bespisning, seværdigheder og aktiviteter.
- Minimum en medarbejder har ansvaret for at sikre kvaliteten i gæsteservicen, som leveres hos aktøren fysisk eller digitalt.
- Medarbejderne skal besidde en betydelig viden om det område, som kommunen geografisk dækker - herunder især områdets attraktioner, seværdigheder, overnatnings- og bespisningsmuligheder, transport og offentlige servicefaciliteter.

## Decentral digital skal give information og service på de digitale informationskanaler:

- Sikre hjemmeside og digitale platforme, der som minimum opfylder følgende: Opdateret relevant hjemmeside på dansk og engelsk.
- Hjemmesiden skal indeholde en fyldestgørende beskrivelse af overnatning, spisesteder, attraktioner, aktivitetsmuligheder, natur- og kulturoplevelser, begivenheder og transport, som aktørerne kan trække informationer fra.
- Hjemmesiden skal indeholde turistinformation og give adgang til landsdækkende turistinformation. Den skal indeholde e-mail funktion eller webformular, der gør det muligt for turisten af kontakte turistorganisationen.

## Krav til decentralt fysisk infosted:



- Lokale indrettet til service- og informationsbetjening af turister. Hvis informationsstedet er indrettet i et lokale, der også anvendes til andre formål, skal det tydeligt fremgå, hvor turisten kan modtage service- og informationsbetjening.
- Aktørernes navn samt autorisationsordnings logo (Det Grønne i) skal tydeligt fremgå ved skiltning ved indgangen. Det Grønne "i" anvendes som turistens vejviser for kvalificeret gæsteservice.
- Aktøren skal have offentlig adgang, og åbningstiderne skal tilpasse de lokale forhold og behov.
- At være rustet til at være sparringspartner for lokale turismeaktører, og kan gå i en konstruktiv dialog omkring gæsteservice.
- At have minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten af gæsteservicen enten på en digital kanal, eller et decentralt infosted.
- Medarbejderne skal samlet set kunne give en skriftlig og mundtlig faglig kvalificeret service- og informationsbetjening på dansk, engelsk og tysk.
- Medarbejderne bør endvidere besidde og kunne formidle en betydelig viden om danske samfundsforhold, historie, større danske natur- og kulturseværdigheder samt større kommercielle attraktioner.
- Medarbejderne skal kunne give turisten korrekte informationer om, samt værre behjælpelig med at booke: Transport, indkvartering, bespisning, seværdigheder og aktiviteter.
- Minimum en medarbejder har ansvaret for at sikre kvaliteten i gæsteservicen, som leveres hos aktøren fysisk eller digitalt.
- Medarbejderne skal besidde en betydelig viden om det område, som kommunen geografisk dækker - herunder især områdets attraktioner, seværdigheder, overnatnings- og bespisningsmuligheder, transport og offentlige servicefaciliteter.
- Udarbejdelse, udlevering og sikring af: Sæson-start-pakke til aktøren. Herunder opfyldning i materialer hos aktøren.
- Ensartede standere til destinationens brochurer, lokale brochure - og informationsmaterialer for "Det Grønne i".
- Opretholde orden i informationsmaterialerne og have et lille lager af ekstra tryksager til opfyldning.
- Det Grønne I-logo må kun anvendes af parter, der har opnået autorisation.

## Krav til decentralt digitalt infosted:

- Sikre hjemmeside og digitale platforme, der som minimum opfylder følgende: Opdateret relevant hjemmeside på tysk, dansk og engelsk.
- Hjemmesiden skal indeholde en fyldestgørende beskrivelse af overnatning, spisesteder, attraktioner, aktivitetsmuligheder, natur- og kulturoplevelser, begivenheder og transport, som aktørerne kan trække informationer fra.
- Hjemmesiden skal indeholde turistinformation og give adgang til landsdækkende turistinformation. Den skal indeholde e-mail funktion eller webformular, der gør det muligt for turisten af kontakte turistorganisationen.
- At have minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten af gæsteservicen enten på en digital kanal, eller et decentralt infosted.
- Medarbejderne skal samlet set kunne give en skriftlig og mundtlig faglig kvalificeret service- og informationsbetjening på dansk, engelsk og tysk.
- Medarbejderne bør endvidere besidde og kunne formidle en betydelig viden om danske samfundsforhold, historie, større danske natur- og kulturseværdigheder samt større kommercielle attraktioner.
- Medarbejderne skal kunne give turisten korrekte informationer om, samt værre behjælpelig med at booke: Transport, indkvartering, bespisning, seværdigheder og aktiviteter.



- Minimum en medarbejder har ansvaret for at sikre kvaliteten i gæsteservicen, som leveres hos aktøren fysisk eller digitalt.
- Medarbejderne skal besidde en betydelig viden om det område, som kommunen geografisk dækker - herunder især områdets attraktioner, seværdigheder, overnatnings- og bospisningsmuligheder, transport og offentlige servicefaciliteter.
- Det Grønne I-logo må kun anvendes af parter, der har opnået autorisation.