



**WELLNESS**<sup>®</sup>  
DEUTSCHER WELLNESS VERBAND

# ZERTIFIZIERUNG MIT QUALITÄTSSIEGEL

Selbstauskunft  
für das  
Prüfungs- und Zertifizierungsverfahren

- HOTEL -

Deutscher Wellness Verband e.V.  
Düsseldorf

Stand: November 2009

# Selbstauskunft zur Beantragung einer Zertifizierung mit Gütesiegel durch den Deutschen Wellness Verband e.V.

– Hotelbetriebe –

Stand: November 2009

Sehr geehrter Antragsteller,

diese Checkliste dient der Feststellung Ihrer Eignung für eine Zertifizierung als Hotel mit Wellnesskonzept und -angebot nach den Kriterien des Deutschen Wellness Verbandes e.V. Sie hilft Ihnen und uns zu erkennen, ob Ihr Betrieb die Mindestvoraussetzungen für eine Prüfung erfüllt. Das von uns vergebene Gütesiegel besitzt eine hohe Wertigkeit. Wir prüfen daher schon im Vorfeld sehr sorgfältig, ob es eine realistische Aussicht auf die Vergabe des Zertifikates und Gütesiegels gibt. Es lässt sich vor diesem Hintergrund leider nicht vermeiden, dass Sie den nachfolgenden Fragenkatalog bearbeiten.

Wir bitten Sie, uns zu allen aufgeführten Punkten Ihre Antwort zu geben und uns die gewünschten ergänzenden Unterlagen zusammen zu stellen. Sie erhalten nach Auswertung Ihrer Selbstauskunft eine Nachricht, falls Angaben oder Unterlagen fehlen bzw. ob Sie die Zulassung zu einem Audit erhalten.

## **Die Qualitäts-Voraussetzungen für eine Zertifizierung im Überblick**

- 1 Klar erkennbare Ausrichtung auf Wellnessgäste mit besonderer Gastlichkeit und Service-Qualität, spürbar durch eine umfassende Wohlfühl-Atmosphäre und die persönliche Ansprache der Gäste.
- 2 Umweltbewusste, natürliche Betriebsführung, die deutlich ein ökologisches Bewusstsein und Engagement erkennen lässt.
- 3 Schutz nicht rauchender Gäste vor Tabakqualm durch ein festes Kontingent an Nichtraucher-Zimmern (mindestens 20% der Einzelzimmer, Doppelzimmer und Suiten) von außen deutlich mit Piktogramm gekennzeichnet. Rauchfreier Wellness-/Spa-Bereich sowie hinreichend große öffentliche Bereiche (Hotel und Restaurants), in denen Gäste kompromisslos vor Tabakqualm geschützt sind. In jedem Fall Umsetzung der gesetzlichen Regelungen zum Nichtraucherschutz.
- 4 Komfortable Gästezimmer in ruhiger Lage, ausgestattet im Badezimmer mit mindestens hochwertigen Körperpflegeartikeln (tägliche Erneuerung bei Verbrauch) und einem Bademantel pro Gast sowie im Wohnbereich mit einer Flasche kostenlosem Mineralwasser bei Anreise.
- 5 Das Speisen- und Getränkeangebot lässt einen klaren Bezug zu gesundem Genuss erkennen: Frisch-Produkte bei Obst und Gemüse, wenig Convenience-/Dosenprodukte, fettarme und nährstoffschonende Zubereitung. Gäste erhalten zu den Gerichten, Speisen und Getränken Informationen wie z.B. "hoher Vitamin-C-Gehalt", "aus biologischem Anbau", "cholesterinarm/-frei", „für Diabetiker geeignet", "sehr fettarm", "Vollwert", "zuckerfrei", etc. Das Service- und Küchenpersonal ist in der Lage, über den gesundheitlichen Wert des Restaurantangebots freundlich und kompetent zu informieren. Alle Buffets sind mit genauer Beschreibung des Angebotes ausgestattet und bieten den Gästen Hinweise auf gesundheitlich relevante Aspekte der Speisen und Getränke (z.B. fettarm/fettfrei, zuckerfrei, Bio-Produkt, Vollwert, 100% Frucht).
- 6 Ein moderner, hinreichend großer Spa- und Wellnessbereich mit mindestens einem Wassererlebnis\*, einer Sauna, einem Dampfbad, einem Fitness- oder Gymnastik-Raum, einer Beauty-Abteilung, einem Anwendungsbereich für Massagen und andere Körperbehandlungen, geschlossenen Ruhe- und Relax-Bereichen sowie angenehmen Aufenthaltsmöglichkeiten. Vermeidbare Ruhestörungen - insbesondere in den Behandlungs- und Ruhebereichen sowie den Nassbereichen (Pools, Saunabereich) - werden zuverlässig unterbunden.

\* Indoor-/Outdoor-Pool; bei Antrag auf Basis-Zertifizierung werden auch kleiner dimensionierte Bewegungsbecken, Solebecken, Kneipp Einrichtungen, etc. akzeptiert; auch die Kooperation mit einer nahe gelegenen Therme ist möglich.

- 7 Nur qualifizierte Fachkräfte mit adäquatem Berufsabschluss und erforderlicher Fortbildung für Behandlung, Beratung und Training im Wellnessbereich. Es ist eine gute sprachliche Grundverständigung und Beratung an der Hotelrezeption, in den Restaurants und besonders im Spa- und Wellnessbereich in deutscher oder englischer Sprache gewährleistet.
- 8 Gesundheitsfördernde Wellness-Angebote aus den Bereichen Bewegung, aktive Entspannung und Stress-Management, Ernährungswissen und Koch-/Küchenpraxis sowie sonstigen Angeboten aktiver Gesundheitsvorsorge mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis und mit verständlicher Darstellung für den Gast in Prospekten und im Internet, in einem ausgewogenen Verhältnis von passiven und aktiven Elementen, nutzbar/buchbar an mindestens 6 Tagen in der Woche, davon mindestens an einem Wochenendtag.
- 9 Unaufdringliches Angebot von Gemeinschaftsaktivitäten.
- 10 Wellness-Tipps und schriftliche Anleitungen (über Bewegung, Ernährung, Stress-Abbau/Entspannung, Körperpflege/-behandlung) zum Zweck des Alltags-Transfers für die Gäste zum Mitnehmen für Zuhause, in deutscher oder englischer Sprache.

Diese Kriterien müssen ohne Ausnahme erfüllt sein. Auf den folgenden Seiten bitten wir Sie, weitere für Ihre Beurteilung wichtige Angaben zu machen und uns diese – wo verlangt - auch schriftlich zu belegen. Es müssen übrigens nicht alle Fragen mit "Ja" beantwortet werden.

Hiermit versichere ich, dass die zuvor genannten Voraussetzungen erfüllt und die auf den folgenden Seiten und den beigefügten Anlagen von uns gemachten Angaben vollständig sind und der Wahrheit entsprechen. Änderungen werden wir Ihnen sofort mitteilen.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift der Hoteldirektion / Geschäftsleitung

Bitte senden Sie diese Erklärung zusammen mit dem folgenden Fragebogen gut lesbar ausgefüllt an:

DEUTSCHER WELLNESS VERBAND E.V.  
NEUSSER STRAÙE 35  
40219 DÜSSELDORF  
DEUTSCHLAND

## 1. ADRESS-DATEN

Name des Hotels:	
Land, PLZ, Ort :	
Straße, Nr.:	
Internationale Telefon-Nummer:	
E-Mail-Adresse des Hotels:	
Internet-Adresse des Hotels:	
Hoteldirektor/in:	
Ansprechpartner für Rückfragen:	
Leiter/in des Wellness/Spa-Bereiches:	

## 2. LAGE

Bitte kreuzen Sie alles Zutreffende an:

<input type="checkbox"/>	Ruhelage
<input type="checkbox"/>	Grünlage
<input type="checkbox"/>	Seeruhelage
<input type="checkbox"/>	Strandlage
<input type="checkbox"/>	Strandpromenadenlage
<input type="checkbox"/>	Berglage
<input type="checkbox"/>	Orts-/Stadtlage
<input type="checkbox"/>	Parklage

## 3. INFRASTRUKTUR

### 3.1 Gästezimmer

Zahl aller Gästezimmer:	
Zahl aller Betten:	

Zimmer im Hotel:	Anzahl:	... davon <u>Nicht</u> raucher:
Suiten:		
Einzelzimmer:		
Doppelzimmer:		
Barrierefreie Zimmer:		
Appartements:		
Andere spezielle Zimmer:		

### 3.2 Gastronomie

Restaurants (bitte Name eintragen):	Plätze:	davon <u>Nicht</u> raucher-Plätze:

### 3.3 Tagungs-/Bankettbereich

Anzahl Tagungs-/Banketträume:	
Gesamtfläche Tagungs-/Bankettbereich (qm):	
Zahl Tagungs-/Bankett-Veranstaltungen im letzten Jahr:	

### 3.4 Wellness- und Spa-Bereich

Falls der Wellnessbereich verpachtet ist: Bitte Firmenname und Ansprechpartner (Leitung) eintragen.

Pächter (falls zutreffend):	
Leitung durch Herrn/Frau:	

Wie groß ist der gesamte Indoor-Wellnessbereich (Pools, Saunen, Beauty, Sport/Fitness, Massagen, Anwendungen, Relax-/Ruheräume)?

Größe in Quadratmetern:

Wie groß ist der gesamte Outdoor-Wellnessbereich (Pools, Saunen, Sport/Fitness)?

Größe in Quadratmetern:

Gibt es eine eigene Spa-/Wellness-Rezeption?

Ja:  Nein:

Falls ja: Ist diese Rezeption durch eine eigene Rezeptionskraft durchgehend besetzt?

Ja:  Nein:

An welchen Tagen steht Ihren Gästen Ihr Wellness- und Spa-Angebot zur Verfügung (bitte alle zutreffenden Tage ankreuzen)?

Mo	<input type="checkbox"/>	Di	<input type="checkbox"/>	Mi	<input type="checkbox"/>	Do	<input type="checkbox"/>	Fr	<input type="checkbox"/>	Sa	<input type="checkbox"/>	So	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------

Bitte tragen Sie alles Zutreffende ein:

Einrichtungen des Spa-/Wellnessbereichs	Anzahl	Größe qm
Geschlossene Umkleidebereiche		
Innenpools		
Außenpools		
Whirlpools		
Saunen		
Dampfbäder		
Salzgrotte, Salzstollen		
Geschlossene Ruheräume		
Ruheliegen Gesamtzahl		XXXXXXXX
Liegewiese, nutzbare Gartenanlage		
Kosmetik-Behandlungsräume		
Räume für Wannenbäder		
Massage-/Körper-Behandlungsräume		
Räume für Ritualbäder (Rasul, Hamam)		
Kältekammer (Kryotherapie)		
Erlebnisräume (z.B. Sabbia med®)		
Indoor Sport-/Fitness-/Gymnastikräume		
Eigene Indoor-Sportanlagen		
Eigener Outdoor-Sport-/Fitnessbereich		
Räume für Entspannung (Meditation, etc.)		
Räume für medizinische Zwecke		
Räume für Untersuchungen, Tests		
Räume für Beratungsgespräche		
Räume für Kochkurse/Lehrküche		
Solarien		
Gastro-Bereich (Fitnessbar/Spa-Bistro)		
Kreativräume		
Wellness-Bibliothek		
Sonstiges (bitte eintragen):		





Welche biozertifizierten Rohstoffe bzw. Produkte setzen Sie in Ihrer Küche ein (mit Bio-Zertifikat)?


## 9. GESUNDHEITSFÖRDERNDES WELLNESSANGEBOT

Wellness richtig zu leben bedeutet weit mehr als der Genuss von Kosmetikbehandlungen oder Massagen. Ein Wellnesshotel sollte für seine Gäste in einem ausgewogenen Verhältnis sowohl passive, als auch aktive, die Gesundheit fördernde Programmangebote bereithalten. Bitte tragen Sie Ihr aktuelles Programmangebot im Bereich Wellness möglichst vollständig in die folgenden Kategorien ein. (falls der Platz nicht reicht, fügen Sie bitte die entsprechenden Auflistungen als Anlagen bei).

Untersuchungen, Tests, CheckUps, Eingangs-/Abschluss-Beratungen (ggf. Beiblatt benutzen) :


Kosmetische Gesichts- und Körperbehandlungen (ggf. Beiblatt benutzen) :


Massagen, nicht-kosmetische Anwendungen, physiotherapeutische Behandlungen (ggf. Beiblatt benutzen) :


Medizinische Angebote der Prävention und Gesundheitsförderung (ggf. Beiblatt benutzen) :


Sonstige Behandlungen oder Anwendungen (ggf. Beiblatt benutzen) :


Fachlich geleitete Angebote aus dem Bereich Entspannung, Stress-Management (ggf. Beiblatt benutzen) :


Fachlich geleitete Angebote aus dem Bereich Bewegung, Sport, Fitness (ggf. Beiblatt benutzen) :


Fachliche geleitete Angebote aus den Bereichen Ernährung, Essen & Trinken (ggf. Beiblatt benutzen) :


Fachliche geleitete Angebote aus den Bereichen Wellness-/Gesundheitswissen (ggf. Beiblatt benutzen) :


Organisierte Angebote aus den Bereichen Naturerleben, Kulturerleben (ggf. Beiblatt benutzen) :


Sonstige, erwähnenswerte Programmangebote (ggf. Beiblatt benutzen) :


Wir gehen grundsätzlich davon aus, dass Ihre Programmangebote an allen 7 Tagen in der Woche für Ihre Gäste verfügbar sind (bei einer Basis-Zertifizierung mindestens an 6 Tagen, davon mindestens ein Wochenendtag). Sollte dies auf Ihr Haus nicht zutreffen, so nennen Sie uns bitte jeweils die konkreten Einschränkungen:


Ein Aufenthalt in einem Wellnesshotel macht erst dann richtig Sinn, wenn man als Gast von seinen Wellness-Erlebnissen etwas mit nach Hause nehmen kann. Das übergeordnete Ziel heißt: Wellness im Lebensalltag richtig leben. Welche Hilfsmittel und Unterstützung geben Sie Ihren Gästen mit auf den Heimweg? (siehe auch Punkt 12: Beizufügende Anlagen)


## 10. QUALIFIKATION DER MITARBEITER | FORT- UND WEITERBILDUNG

Bitte listen Sie alle Mitarbeiter/innen auf, die im Rahmen des Spa- und Wellness-Angebotes Gäste betreuen, behandeln, beraten, trainieren. Nennen Sie uns jeweils die Zuständigkeit, den erworbenen Berufsabschluss und die absolvierten Fort- und Weiterbildungen. Die Tabelle können Sie bei Bedarf verlängern.



## 12. BEIZUFÜGENDE ANLAGEN

Um uns vor der Hauptprüfung Ihres Betriebes ein möglichst realistisches Bild von Ihrem Angebot und Ihrem Leistungsstandard machen zu können, sind wir auf einige schriftliche Unterlagen aus Ihrem Haus angewiesen. Wir bitten Sie, uns die im Folgenden aufgeführten Unterlagen vollständig zusammen mit diesem Fragebogen zuzusenden. Wir können Ihren Antrag nur dann bearbeiten, wenn wir alle benötigten Papiere von Ihnen vorliegen haben. Vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Kooperation!

Bitte senden Sie uns die folgenden Unterlagen:

1. Vollständiges aktuelles Prospektmaterial, einschließlich aller Sonderprospekte
2. Sonstiges aktuelles Werbematerial (z.B. CDs)
3. Alle aktuellen Preislisten
4. Kopien aktueller Hauszeitungen, Morgenpost für Gäste, etc.
5. Kopien von Tages- oder Wochenplänen für das offene Gästeprogramme (Wellness, Sport, Freizeit, Kultur, etc.)
6. Kopien von gültigen Anerkennungs-/Zertifizierungsurkunden (Qualitätsmanagement, Umweltschutz, etc.)
7. Kopien aller aktuellen Reinigungspläne für den Hotel-, Gastronomie- und Wellnessbereich
8. Kopien von schriftlichen Hygiene- und Sicherheitsanweisungen für Ihre Mitarbeiter
9. Kopien aller Wartungspläne oder -verträge für technische Einrichtungen im Wellnessbereich
10. Kopien Ihrer aktuellen Speise-/Getränkemkarten aller F&B-Outlets
11. Listen Ihrer Buffetbestückung (Frühstück, Mittagessen, Abendessen)
12. Kopie Ihrer Angebotsliste für ein Zimmerfrühstück
13. Kopien der Biozertifikate von in der Küche verwendeten Bio-Rohstoffen/Bio-Produkten
14. Exemplarische Rezepturen von 3 Hauptgerichten, die Ihrer Meinung nach besonders für Wellnessgäste geeignet sind
15. Kopien der Berufsabschlüsse aller Mitarbeiter/innen im Wellness- und Spabereich
16. Kopien von Fort- und Weiterbildungszertifikaten aller Mitarbeiter/innen im Wellness- und Spabereich
17. Kopien aus dem Mitarbeiter-Handbuch im Wellness-/Spabereich (falls vorhanden)
18. Kopien oder Muster von Wellness-Hilfen, die Sie Ihren Gästen auf den Heimweg mitgeben

Senden Sie diese Unterlagen zusammen mit dem ausgefüllten Fragebogen und Ihrem Zertifizierungsantrag (Antrag in 3-fache Ausführung!) bitte an:

DEUTSCHER WELLNESS VERBAND E.V.  
NEUSSER STR. 35  
40219 DÜSSELDORF  
DEUTSCHLAND