

# Basiskriterien Heurigenbetriebe

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
<b>1. Information &amp; Anfrage</b>				
<p><b>Verfügbare und attraktive Homepage mit Hinweis auf die Destination. Logos von Institutionen (z.B. Moststraße, Wirtshauskultur) sind auf der Homepage ersichtlich.</b></p> <p><b>Sehr gut</b> = die Homepage ist leicht und sofort zu finden. Weiters ist diese übersichtlich aufgebaut, verfügt über viele emotionale Bilder; aktuelle Angebote (Tages- und Speisekarten) werden dargestellt. Ein Lageplan wird zur Verfügung gestellt bzw. die Anfahrt kann durch einen Routenplaner direkt berechnet werden.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Homepage ist unstrukturiert, veraltet und nicht ansprechend bzw. es ist keine Homepage vorhanden.</p>		2		
<p><b>Telefonische Anfrage.</b></p> <p><b>Sehr gut</b> = die Dauer bis zur Meldung eines Mitarbeiters beträgt weniger als 20 Sekunden (weniger als 5-mal läuten). Die Begrüßung erfolgt mit Betriebsnamen, eigenem Namen und Begrüßung. Das Gespräch besitzt eine persönliche Note (Gastname wird mind. 2-mal wiederholt, auf Wünsche wird eingegangen). Existenz eines Anrufbeantworters zu Nicht-Betriebszeiten.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = das Telefonat wird nicht entgegen-genommen und es ist auch kein Anrufbeantworter vorhanden.</p>		2		
<b>Erreichte Punktzahl:</b>				
<b>2. Beschilderung &amp; Ersteindruck</b>				
<p><b>Verkehrstechnische Beschilderung bzw. Auffindbarkeit und Ersteindruck: Der Betrieb ist kommend von den wichtigsten Hauptverkehrsrouten ausreichend beschildert. Der Betrieb ist mit der Adresse mittels Navigationsgerät auffindbar. Es befinden sich im Ersteindrucksbereich Willkommenselemente wie z.B. Blumenschmuck, Herzlich-willkommen-Schriftzug etc.</b></p> <p><b>Sehr gut</b> = ausreichend beschildert bzw. Betrieb ist mittels Navigationssystem auffindbar (Sichtbarkeit der Beschilderung vom Fahrzeug aus ist gegeben und/oder Adresse ist im Navigationsgerät vorhanden), attraktiver regionsspezifischer Ersteindruck ist vorhanden.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = der Betrieb ist schwer zu finden, der Ersteindruck ist wenig ansprechend bzw. es sind keine Willkommenselemente ersichtlich.</p>		2		
<p><b>Parkplätze sind ausreichend vorhanden. Bei entsprechender Größe sind Parkplätze für Busse vorhanden. Der Parkplatz wirkt gepflegt (z.B. mit Blumenschmuck) und ist in einem guten Zustand (keine Schlaglöcher etc. vorhanden).</b></p> <p><b>Sehr gut</b> = die Parkplätze sind ausreichend gekennzeichnet und beleuchtet.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Parkplätze sind unattraktiv und nicht gepflegt.</p>		1		

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
<p>Ein ansprechendes äußeres Erscheinungsbild ist vorhanden.</p> <p><b>Sehr gut</b> = ausgesprochen gepflegt, harmonisch, regionspezifisch und einladend  <b>Gut</b> = gepflegt und stimmig  <b>Befriedigend</b> = einfach und sauber  <b>Unbefriedigend</b> = verwahrloster Eindruck</p>		3		
<p>Im Ersteindrucksbereich des Heurigenbetriebes wird das Gesamtangebot bzw. das tagesaktuelle Sortiment attraktiv z.B. in Schaukästen oder auf Verkaufstafeln präsentiert. Informationen über die Öffnungszeiten/Aussteckzeiten und Ruhetage werden ausgewiesen. Das Qualitätspartner-Gütesiegel/Top-Heurigen-Gütesiegel ist im Ersteindrucksbereich (Eingangsbereich) klar und deutlich ersichtlich.</p>		1		
<b>Erreichte Punktzahl:</b>				

### 3. Tischkultur

<p>Tischwäsche (Tischtücher etc.) und Tischutensilien (Salz, Pfeffer, Brotkörbe etc.).</p> <p><b>Sehr gut</b> = Es wird qualitativ hochwertige Tischwäsche verwendet. Diese weist keine Abnutzungsspuren auf und ist farblich abgestimmt. Die Menagen etc. sind frei von Fremdwerbung. Die Brotkörbe werden frisch eingestellt und sind sauber.  <b>Unbefriedigend</b> = einlagige Papierservietten, verschmutzte Menagen etc.</p>		3		
<p><b>Ansprechende Tischdekoration.</b></p> <p><b>Sehr gut</b> = Verwendung von echten Blumen aus der Region, saisonaler Bezug wird hergestellt (z. B. Weihnachtsstern oder Ostergesteck), Stimmigkeit zum Heurigenbetrieb ist gegeben;  <b>Unbefriedigend</b> = Verwendung von Plastikblumen und verstaubtem Dekorationsmaterial, unstimmige Dekoration (z. B. pseudo-modernes Gesteck im urigen Heurigenbetrieb)</p>		2		
<p>Das Geschirr (Besteck, Teller, Gläser, Bretter etc.) weist keine Abnutzungsspuren auf und ist aus qualitativ hochwertigem Material. Weiters sind die einzelnen Teile stimmig aufeinander (z.B. von der gleichen Produktreihe) sowie auf den Betrieb abgestimmt.</p> <p><b>Sehr gut</b> = das Essen wird auf stimmigen, zum Betriebstyp passenden Tellern und der Wein/Most wird in hochwertigen Stielgläsern serviert.  <b>Unbefriedigend</b> = die Teller sind angeschlagen und weisen Abnutzungserscheinungen (z. B. Kratzer) auf, der Wein/Most wird in minderwertigen Krügerln ausgeschenkt.</p>		2		
<p>Der Heurigenbetrieb verfügt über Tischsets (Malblöcke) und Malstifte. Diese sind entsprechend kindergerecht gestaltet.</p>		2		
<b>Erreichte Punktzahl:</b>				

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
<b>4. Gastgeber &amp; Mitarbeiter</b>				
<p>Die Gäste werden herzlich begrüßt und es wird Bezug auf die Reservierung genommen. Weiters werden die Gäste zum Tisch begleitet und die Speisekarte wird überreicht sowie Tagesempfehlungen und Spezialitäten des Hauses werden als Empfehlung ausgesprochen.</p> <p><b>Sehr gut</b> = der Gast fühlt sich beim Erstkontakt geborgen und voll betreut.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = der Gast wird „übersehen“, es erfolgt kein Blickkontakt bei Stoßgeschäft und die Mitarbeiter agieren oberflächlich.</p>		3		
<p>Sicherstellung der zumindest zweisprachigen (Deutsch und Englisch) Kompetenz der Mitarbeiter.</p>		2		
<p>Die Kompetenz der Mitarbeiter setzt sich unter anderem aus der Beratung der Kunden und dem gästeorientierten Service zusammen.</p> <p>Weiters zählen auch der Umgang mit Reklamationen, Schnelligkeit und Herzlichkeit sowie Kinderfreundlichkeit, wie z.B. vorrangiges Servieren der Kindergerichte, dazu.</p> <p><b>Sehr gut</b> = die Mitarbeiter gehen auf den Gast ein, und auf die verschiedenen Ansprüche der Gäste wird voll Rücksicht genommen. Ein entsprechendes Fachwissen zum Thema Wein/Most ist vorhanden.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Mitarbeiter nehmen die Bedürfnisse des Gastes nicht wahr, Sonderbestellungen oder Beilagenwechsel werden seitens der Mitarbeiter nicht entgegengenommen.</p>		2		
<p>Der Mitarbeiter besitzt ein gepflegtes Äußeres. Dies ist ersichtlich durch z.B. eine einheitliche Kleidung (ohne Abnutzungsspuren) oder regionstypische oder zum Typ des Lokals passende Kleidung wie z.B. Tracht.</p> <p><b>Sehr gut</b> = die Mitarbeiter haben ein gepflegtes Äußeres und die Bekleidung ist attraktiv und gebügelt.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Mitarbeiter sind ungepflegt. (Fettige Haare, starker Schweißgeruch und die Bekleidung ist zerknittert und ausgebleicht.)</p>		2		
<p>Die Mitarbeiter gehen auf die Gäste ein und verweisen auf typische, regionale Produkte oder Tagesspezialitäten.</p> <p><b>Sehr gut</b> = ohne aufdringlich zu wirken, agieren die Mitarbeiter verkaufsorientiert und das Wohlbefinden des Gastes steht im Vordergrund.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Mitarbeiter haben kein Feingefühl und sind aufdringlich und penetrant.</p>		2		
<p>Vorgehensweise bei der Rechnungslegung und Verabschiedung.</p> <p><b>Sehr gut</b> = gemeinsame Kontrolle der Rechnung und der einzelnen Posten. Der Mitarbeiter erkundigt sich bzgl. der Zufriedenheit z. B. mit dem Essen und verabschiedet sich herzlich von den Gästen.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = der Mitarbeiter nennt lediglich den Rechnungsbetrag und es gibt keine Kontrollmöglichkeit für den Gast. Weiters wird der Gast nicht verabschiedet.</p>		2		
			<b>Erreichte Punktzahl:</b>	

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
<b>5. Speisensortiment</b>				
<p>Die Speisekarte ist logisch gegliedert, hochwertig und ansprechend gestaltet.</p> <p><b>Sehr gut</b> = z. B. hochwertiges Papier und Layout. Weiters ist die Karte sauber und weist keine Abnutzungserscheinungen auf. Die Produkte werden auf der Speisekarte durch kleine Geschichten, Produktglossare, Herkunftsbeschreibungen (z. B.: Woher kommt der Surbraten? Was macht eine gute Winzerjause aus?, Wer sind die Lieferanten/Direktvermarkter?) beschrieben.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Karte ist abgenutzt, die Einlageblätter sind verklebt bzw. die Karte ist stark verschmutzt (Ölflecken etc.), hat einen geringen Informationsgehalt und beinhaltet mehrere Rechtschreibfehler.</p>			3	
<p>Das Angebot ist saisonal und regional (z.B. Bärlauchzeit) und verfügt über Tages- und Wochenangebote. Weiters sind auf der Speisekarte leichte Gerichte, Kindergerichte sowie Desserts und Käse ausgewiesen. Kleine Portionen werden zu einem günstigeren Preis angeboten.</p> <p><b>Sehr gut</b> = der Heurigenbetrieb bietet ein saisonales und regional verankertes Sortiment (z. B. Marillen in der Wachau oder Most im Mostviertel), auf die unterschiedlichen kulinarischen Bedürfnisse der verschiedenen Zielgruppen wird eingegangen (z. B. Kinder und Senioren).</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = das Speisensortiment ist alltäglich, auf saisonale Produkte und Regionalität wird nicht eingegangen, die Möglichkeit zur Bestellung kleiner Portionsgrößen ist nicht gegeben.</p>			2	
<p>Die Angebotspräsentation der Speisen auf dem Teller oder am Buffet ist ansprechend und attraktiv.</p>			3	
<p>Das Preis-/Leistungsverhältnis ist dem Betriebstyp angepasst und nicht übersteuert.</p> <p><b>Sehr gut</b> = die Preise entsprechen der Betriebsstruktur und sind nicht übersteuert bzw. passend. Wird z. B. auf die Regionalität der Produkte verwiesen, sind höhere Preise legitim und vertretbar. Wenn ein Buffet vorhanden ist, werden die Preise dort ausgewiesen.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = der Betrieb hat Wucherpreise, die nicht dem Betriebstyp entsprechen und zur Kundenzufriedenheit führen (z. B. in einem Betrieb wird ein Speckbrot um 9,00 Euro angeboten).</p>			3	
<p>Die Produkte sind frisch und saisonal, auf Convenienceprodukte wird verzichtet bzw. diese sind nicht erkennbar.</p> <p><b>Sehr gut</b> = der Betrieb verzichtet auf Convenienceprodukte bzw. diese sind nicht erkennbar (z. B. Tiefkühlgemüse). Die Produkte sind saisonal angepasst (z. B. Marillen im Juli, Äpfel im Herbst).</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = bei den Produkten ist zum Großteil klar erkennbar, dass es sich um Convenienceprodukte handelt (z. B. Püreesuppen oder Glutamat bzw. Suppenwürze).</p>			3	

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
<p>Die Wartezeiten der Gerichte entsprechen der Zubereitungsart, und die Gerichte werden je nach Typ (kalt oder warm) serviert. Die Temperatur der Speisen entspricht den Erwartungen der Kunden und ist je nach Typ angemessen.</p> <p><b>Sehr gut</b> = die Wartezeit der Spezialgerichte wird auf der Karte bzw. von den Mitarbeitern vor der Bestellung kommuniziert.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = das warme Speisensortiment wird auf kalten Tellern serviert.</p>		3		
<p>Der Gastronomiebetrieb bietet für Kinder ein explizit ausgewiesenes Speisenangebot mit kleinen Portionen und vergünstigten Preisen.</p> <p>Der Heurigenbetrieb bietet kleine Speisen während der gesamten Öffnungszeiten an. Eine Auswahl von warmen, kalten und vegetarischen Gerichten wird geboten.</p> <p><b>Sehr gut</b> = eine attraktive Nachmittagskarte wird angeboten.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = zu frequenzschwächeren Zeiten wird kein Speisenangebot offeriert.</p>		3		
<p><b>Geschmack:</b> Die Speisen sind gut gewürzt und abgeschmeckt, künstliche Aromastoffe (Glutamat, Vanillearoma etc.) sind nicht erkennbar. Die geschmackliche Abstimmung der Gerichte ist harmonisch (z.B. Schweinsbraten mit Kümmel, Knoblauch und Salz).</p> <p><b>Sehr gut</b> = gut gewürzt, Eigengeschmack des Produkts steht im Vordergrund.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = geschmacklich nicht abgestimmt, teilweise dominieren die künstlichen Aromastoffe (z. B. bei künstlicher Rindsuppe, künstlichem Vanillepudding).</p>		3		
<b>Erreichte Punktzahl:</b>				

## 6. Getränkessortiment

<p>Die Getränkekarte ist logisch gegliedert, hochwertig und ansprechend gestaltet.</p> <p><b>Sehr gut</b> = z. B. hochwertiges Papier und Layout. Weiters ist die Karte sauber und weist keine Abnutzungserscheinungen auf. Die Produkte werden in der Getränkekarte z. B. durch kleine Geschichten, Produktglossare, Herkunftsbeschreibungen (z. B. DAC-Wein) beschrieben.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Karte ist abgenutzt, die Einlageblätter sind verklebt bzw. die Karte ist stark verschmutzt (Ölflecken etc.) und beinhaltet mehrere Rechtschreibfehler.</p>		3		
<p>Beim alkoholfreien Getränkessortiment steht die Regionalität im Vordergrund, und ein dementsprechendes Sortiment ist vorhanden.</p> <p><b>Sehr gut</b> = es werden regionale Säfte z. B. mind. Traubensaft beim Weinheurigen bzw. 2 Säfte beim Mostheurigen angeboten.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = lediglich Wasser wird angeboten.</p>		3		

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
<p>Es müssen mindestens 5 Eigenbauweine (bei Weinheurigern) bzw. 5 Eigenbaumoste (bei Mostheurigern) angeboten werden.</p> <p><b>Sehr gut</b> = mind. 4 der angebotenen Eigenbauweine sind Qualitätsweine mit Prüfnummer (wobei Weißweine aus dem aktuellen Jahr bzw. dem Jahr davor stammen müssen), diese werden sowohl in der Bouteille als auch im Glas angeboten. Mind. 3 der angebotenen Eigenbaumoste sind Moste mit dem nö. Landes-Gütesiegel, diese werden sowohl in der Flasche als auch im Glas angeboten.</p> <p>Weinheuriger: mindestens 2 DAC-Weine in den entsprechenden Gebieten oder eine der folgenden Auszeichnungen für mind. 2 Weine:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niederösterreich-Siegel bei der NÖ Weinprämierung</li> <li>• awc Gold oder Silber</li> <li>• Weinauszeichnung bei OIV-zertifizierten Verkostungen (z. B. Mundus Vini, Berliner Wein Trophy)</li> <li>• Auszeichnung bei der BioFach Nürnberg.</li> </ul> <p>Mostheuriger: Ausschank von geprüften Mosten - Gütesiegel Most vergeben von der LLWK-NÖ, mindestens 14 Punkte. Mostgütesiegel der Bezirksmostverkostungen werden nicht akzeptiert.</p>		2		
<p>Es werden Edelbrände angeboten: Selbstgebrannte oder bei Zukauf Edelbrände aus niederösterreichischer Herkunft (Letzteres nur bei gewerblichen Betrieben möglich) werden in passenden Stielgläsern angeboten.</p>		3		
<p>Die Temperatur der Getränke entspricht den Erwartungen des Kunden.</p> <p><b>Sehr gut</b> = z. B. Weißweine werden kalt serviert.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = z. B. Rotweine sind zu kühl oder Säfte werden im Hochsommer lauwarm ausgeschenkt.</p>		3		
<b>Erreichte Punktzahl:</b>				

## 7. Raumgestaltung & Atmosphäre

<p>Der Gastronomiebetrieb verfügt über eine entsprechende Gestaltung der Gästeräume (Sauberkeit, Dekoration).</p> <p><b>Sehr gut</b> = der Betrieb ist geschmackvoll, regional bzw. mit passenden Materialien dekoriert. Das Gesamtbild wirkt harmonisch. Das Thema Wein/Weinbau bzw. Most/Obstbau ist sichtbar und präsent.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Atmosphäre des Betriebes ist nicht ansprechend bzw. nicht gepflegt. Bei der Dekoration ist kein Gesamtbild erkennbar bzw. wirkt es nicht harmonisch.</p>		3		
<p>Regionsspezifische Produkte (z.B. hausgemachte Marmelade) und Weine/Moste werden attraktiv auf einem Displaytable bzw. einem Verkaufsschrank präsentiert und zum Verkauf angeboten.</p> <p><b>Sehr gut</b> = ein breites Sortiment an verschiedenen Produkten aus der Region ist vorhanden. Die Präsentation ist attraktiv und eine entsprechende Dekoration ist vorhanden.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = es werden keine Produkte zum Verkauf angeboten.</p>		2		
<p>Im gesamten Betrieb herrscht ein angenehmes Raumklima (Temperatur). Es ist gut gelüftet, und es herrscht eine neutrale bzw. angenehme Geruchsatmosphäre (z.B. es riecht nicht nach Fritteusenfett).</p>		1		

**Bewertung**

4 = sehr gut | 0 = unbefriedigend

**Gewichtung**

3 = sehr wichtig | 1 = weniger wichtig

**Erreichte Punkte**

Erreichte Punkte = Bewertung x Gewichtung

	Bewertung	Gewichtung	Erreichte Punkte	Bemerkung
<p>Die Ausstattung des Betriebes ist hochwertig und ansprechend.</p> <p><b>Sehr gut</b> = es werden hochwertige Materialien verwendet z. B. Vollholzmöbel. Weiters sind diese zeitgemäß bzw. aufeinander abgestimmt. Abnutzungserscheinungen und Beschädigungen sind nicht erkennbar. Die Sitzmöbel im Innenbereich sind hochwertig (z. B. keine Klappische).</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Zusammenstellung der Möbel wirkt nicht harmonisch (zusammengewürfelt) und diese weisen Beschädigungen und Abnutzungen auf.</p>		2		
<p>Im Heurigenbetrieb ist eine Kinderausstattung in ansprechender Qualität vorhanden (z.B. Spielplatz, Spielsachen, Hochstühle, Wickeltisch).</p>		2		
<p>Wenn eine Hintergrundbeschallung vorhanden ist, dann neutrale bzw. auf den Betrieb angepasste Musik.</p> <p><b>Sehr gut</b> = angenehme Lautstärke, stimmig zum gesamten Unternehmen, kein Radio (Ö3).</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = unpassende Musik (z. B. Après-Ski-Hits).</p>		1		
<p>Die Toiletten sind ausreichend beschildert. Es wird großen Wert auf Sauberkeit und Hygiene gelegt.</p> <p><b>Sehr gut</b> = die Anlage ist qualitativ hochwertig und intakt, sowie eine harmonische und stimmige Dekoration bzw. angenehme Geruchsatmosphäre sind vorhanden.</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = die Toilettenanlagen entsprechen nicht mehr den heutigen Standards und sind unattraktiv (z. B. abgeschlagene Fliesen).</p>		3		
<p>Wenn ein Gastgarten vorhanden ist, ist er attraktiv und mit ansprechenden Möbeln ausgestattet. Er fügt sich gut und stimmig in das Gesamtbild des Betriebes ein.</p> <p><b>Sehr gut</b> = der Gastgarten ist attraktiv und die Gartenmöbel sind hochwertig (z. B. aus Holz).</p> <p><b>Unbefriedigend</b> = der Gastgarten ist nicht attraktiv (z. B. Lage an Straße ohne Abzäunung) und die Gartenmöbel sind verrostet.</p>		2		
<p>Der Gastronomiebetrieb ist rollstuhlgerecht ausgestattet. Rollstuhlplätze sind vorhanden. Weiters gibt es Hilfestellung bei Stufen und bei den Toiletten bzw. ein Personenaufzug oder Treppenlift ist vorhanden.</p>		2		
<b>Erreichte Punktzahl:</b>				

		Erfüllungsgrad	Erfüllungslücke	Max. Punkte	Erreichte Punkte
1.	Information & Anfrage			16	
2.	Beschilderung & Ersteindruck			28	
3.	Tischkultur			36	
4.	Gastgeber & Mitarbeiter			52	
5.	Speisensortiment			104	
6.	Getränkessortiment			68	
7.	Raumgestaltung & Atmosphäre			72	
<b>Summe</b>				376	
<b>Gesamtergebnis in %</b> (Erreichte Punktzahl/max. erreichbare Punktzahl)					

Um als Qualitätspartner einer Destination zertifiziert zu werden, müssen 40% erreicht werden. Bei jeder Rubrik müssen mindestens 40% erreicht werden. Ausgenommen ist die Rubrik „Information & Anfrage“, hier sind 25% zu erreichen.