Upplevelse

Värdskap			
Bokning och telefonförfrågan - bemötande	Förhållningssätt och attityd. Vänlighet. Uppmärksamhet och fokus. Vilja att svara på frågor. Professionalism.		
Bokning och telefonförfrågan - effektivitet	Bokningsrutinens struktur samt hantering av allmänna frågor. Innehållet i bokningsrutinen med efterfrågade uppgifter och lämnad information. Graden av yhördhet för och anpassning till gästens önskemål. Produktkunskap.		
Hållbara transporter	Reseinformation till, från och på destination för gäster. Särskilt fokus på alternativ med lägre miljöpåverkan. Stöd och uppmuntran till icke klimatpåverkande aktiviteter, såsom vandring och cykling. Klimatkompensation.		
Skyltning ankomst	Skyltningens kvalitet och skick, placering och tydlighet. Vägskyltning och vägvisning samt Trafikverkets skyltning. Informationens omfattning och grad av korrekthet. Förekomst av företagsfärger eller logotyp. Användning av piktogram och flerspråkig information.		
Prisinformation	Kvalitet på skyltning. Företagsprofil. Placering och tillgänglighet. Synlighet. Tydlighet och fullständighet av information på hemsidan och brochyrer samt på plats vid ankomst.		
Medarbetare ankomst - bemötande och effektivitet	Attityd och bemötande, grad av engagemang. Professionalitet. Kunskap om kundvård. Lyhördhet för gästens behov. Vilja att svara på frågor. Tillhandahållande av information. Proaktivitet och förmåga att hantera köer och förseningar.		
Orientering och översikt upplevelse	Informationens tydlighet och innehåll, på plats och på hemsidan, som möjliggör för besökaren att förstå upplevelsen och att hitta rätt. Omfattning av bakgrundsinformation och intressanta detaljer. Användning av olika medier. Repetition och förtydliganden. Användning av företagsprofil.		
Presentation - innehåll	Presentationsinnehållets relevans, omfattning, lättillgänglighet, tydlighet och berättelse.		
Presentation - form	Kvalitet och skick på material och konstruktioner. Metoder och val av media. Belysning. Användning av företagsprofil. Nytänkande, relevans och designkvalitet.		
Medarbetare upplevelse - bemötande, effektivitet och kunskap	Uppträdande och förhållningssätt mot gästen. Graden av engagemang. Professionalitet. Kunskap om kundvård. Lyhördhet för gästens behov. Vilja att svara på frågor. Kunskap om upplevelsen. Proaktivitet.		
Klädsel medarbetare	Kvalitet och professionalitet i medarbetares klädsel och yttre. Grad av enhetlighet i klädsel. Förekomst av identifikation som logotyper, företagsfärger och namnskyltar		
Medarbetare guidning - bemötande och effektivitet	Sätt och attityd. Grad av engagemang. Professionalitet. Förmåga att förutse gästens behov. Vilja att svara på frågor. Ämneskunskap och kunskap om upplevelsen. "Reseledarkompetens". Presentationsteknik. Språkkunskaper.		
Medarbetare guidning - presentation innehåll och form	Berättelsens relevans, omfattning, lättillgänglighet och tydlighet. Guiders kunskap, metodik, engagemang och innehållsanpassning till gruppen.		
Skyltning - inom upplevelseområdet	Kvalitet & skick. Användning av företagsprofil. Placering och förekomst. Synlighet, tydlighet och korrekthet. Flerspråkighet och användning av piktogram.		
Aktivitet - instruktion	Innehåll. Lyhördhet för gästers olika behov, förmåga och erfarenhet. Riskgenomgång och säkerhetsrutiner. Tydlighet och enkelhet. Uppmuntran, stöd och coachning. Repetition och genomgång. Trygghetskänsla.		
Aktivitet - grupphantering	Effektivitet. Sätt och attityd. Tydlighet. Professionalism.		

5 – Enastående
4 – Utmärkt
3 – Mycket bra
2 – Bra
1 – Godtagbart
0 – Åtgärd kravs

Upplevelse

Medarbetare servering - bemötande och effektivitet	Attityd, vänlighet och effektivitet. Professionalitet. Kunskap om kundvård. Lyhördhet för gästens behov. Produktkunskap och menykännedom. Proaktivitet och förmåga att hantera köer och stress.		
Klädsel medarbetare	Kvalitet och professionalitet i medarbetares klädsel och yttre. Grad av enhetlighet i klädsel. Förekomst av identifikation som logotyper, företagsfärger och namnskyltar		
Medarbetare butik - bemötande och effektivitet	Sätt, vänlighet och effektivitet. Professionalitet. Lyhördhet för gästens behov. Produktkunskap. Förmåga att hantera köer och stress.		
Klädsel medarbetare	Kvalitet och professionalitet i klädsel samt medarbetares yttre stil. Graden av enhetlighet i klädsel. Förekomst av identifikation som logotyper, företagsfärger och namnskyltar.		
Avsked och avresa	Grad av personligt engagemang och uppmärksamhet. Användande av media. Tillhandahållande av information. Möjlighet att ge feedback. Tillgång till reklammaterial. Användning av andra språk än svenska. Användning av företagets image och identitet. Utvärdering av upplevelsen. Merförsäljning och fortsatt kontakt. Användning av sociala medier.		

Gästinformation			
Förhandsinformation	Information på webbsidor, i broschyrer och i andra media. Relevans, tydlighet och korrekthet. Användbar praktisk information relaterad till verksamheten såsom priser, öppettider och tillgängliga faciliteter. Framkallade förväntningar. Ytterligare information och externa länkar. Navigering och teknisk prestanda. Användning av fotografier och grafik. Användning av text. Språkalternativ. Kontaktuppgifter.		
Turistinformation, service- och anläggningsinformation	Förekomst av och tillgång till användbar information på plats och på webb om allt som kan vara av intresse för gäster, både på och utanför själva anläggningsområdet, inklusive faciliteter, tjänster, resor samt praktiskt lokalt och regionalt innehåll. Informationsbredd, personlig vinkling, storytelling. Aktualitet, tydlighet och korrekthet. Kvalitet, skick och placering. Språkalternativ. Främjande av alternativ med lägre negativ miljöpåverkan.		
Natur och kulturarv information	Information, på webb och på plats, om lokala natur- och kulturupplevelser. Information om Allemansrätten, lokala djur- och växtarter samt kultur och traditioner. Tillgång till litteratur och andra källor på plats för den som vill få en djupare kunskap om destinationens naturliv, historia och traditioner.		
Mat och dryck information och presentation	Menyer och andra informationskällor om mat och dryck på plats och webb. Presentation och innehåll. Muntlig och skriftlig information om ingredienser, ursprung, näringsinnehåll, alkoholstyrka och allergener. Bufféskyltning.		
Tillgänglighet förhandsinformation	Information om tillgänglighet för gäster med särskilda behov på hemsidan, i broschyrer, via andra bokningskanaler eller övrig förhandsinformation. Information kring de aktiviteter och upplevelser som erbjuds och vilken färdighet och förmåga som krävs.		
Trygghet information	Förekomst av och tydlighet hos evakueringsplaner och annan säkerhetsinformation såsom broschyrer och anslag. Information om återsamlingsplats. Skriftlig och muntlig säkerhetsinformation vid evenemang, aktiviteter, möten och utflykter.		
Hållbarhetsinformation	Information och inspiration till gäster på webb och på plats kring verksamhetens hållbarhetsarbete utöver tillgänglighets- och transportinformation, samt mat och dryck. Kampanjer och aktiviteter för att öka medvetenhet och kunskap hos gästen. Information om och exempel på anläggningens vatteneffektivitet, energibesparingar och återvinningsrutiner. Information om verksamhetens engagemang i sociala frågor och hälsoperspektiv.		

5 – Enastående
4 – Utmärkt
3 – Mycket bra
2 – Bra
1 – Godtagbart
0 – Åtgärd kravs

Upplevelse

Interiör och exteriör			
Byggnaders skick och underhåll	Allmänt exteriört skick och underhåll av huvudbyggnad och för gäster synliga annex, förråd och uthus. Fasadernas skick och renhet. Byggnadsvård. Dekorativ utsmyckning. Användning av traditionell byggnadsteknik vid renovering.		
Trädgård, parkering och övrig mark	Generellt skick och skötsel. Design av utomhusmiljö, speciella särdrag. Parkeringens utformning och användbarhet. Belysning. Markering av p-platser.		
Naturstödjande åtgärden	Skydd och bevarande av naturen enligt Allemansrätten. Beaktande av verksamhetens och dess gästers påverkan på natur samt djurliv. Stödjande åtgärder såsom fågelholkar, foderbord, insektshotell, skyddade naturområden.		
Ankomstområde - kvalitet och underhåll	Kvalitet och skick på alla inredningens delar. Ytskikt, golv, utrustning, fönster och dörrar. Belysningens och uppvärmningens effektivitet. Grad av harmoni mellan design och upplevelsens tema.		
Ankomstområde - planlösning och logistik	Gästflöde och grad av enkelhet i in- och utpassering genom huvudentré och upplevelsens huvuddelar. Kapacitet. Disposition. Placering av kassa och information. Köområde. Multifunktioner i användningen av entréområdet.		
Upplevelseområde - kvalitet och underhåll	Kvalitet och skick på all konstruktion och inredning. Ytskikt, golv, möbler och utrustning, fönster och dörrar. Belysningens och uppvärmningens effektivitet. Graden av samordning mellan design och upplevelsens tema.		
Upplevelseområde - planlösning och logistik	Tydligheten i upplägget av gästflödet genom upplevelsen. Kapacitet och rörelsefrihet i passager som korridorer, gångar, trappor.		
Omklädningsrum - kvalitet och underhåll, planlösning och logistik	Utrymmets lämplighet. Möjlighet till avskildhet. Rymd och användbarhet. Kvalitet och skick. Andra lösningar än fasta omklädningsrum.		
Servering - kvalitet, underhåll och atmosfär	Kvalitet och skick på alla inredningsdetaljer. Ytskikt, golv, möbler och utrustning, fönster och dörrar. Porslin, bestick och glas. Belysningens och uppvärmningens effektivitet. Graden av samordning mellan interiördesign och upplevelsens tema.		
Servering - planlösning och logistik	Graden av smidighet i kundflödet i restaurang/servering samt vid in- och utpassering. Kapacitet. Disposition. Rymd. Placering av serveringsdiskar och kassa. Köutrymme. Flerfunktionsnyttjande av serveringsutrymmet. Möjligheten till mellan bord och framkomligheten till andra delar av lokalen såsom toaletter.		
Butik - kvalitet och underhåll	Kvalitet och skick på shopens olika inredningsdelar. Ytskikt, golv, möbler och utrustning, fönster, dörrar och kassa. Belysningens och uppvärmningens effektivitet. Grad av samordning mellan shopdesign och upplevelsens tema. Kvalitet och skick på exponeringen av varor. Information om och prissättning av varor. Översikt. Företagsprofil. Belysning. Skyltplacering. Variation.		
Butik - planlösning och logistik	Kundflöde och enkelhet i in- och utpassering. Kapacitet. Disposition. Rymd. Kassans placering. Köutrymme. Flerfunktionsnyttjande av shop/butik.		
Butik - utbud	Urval och kvalitet på utbud. Samordning med upplevelsens tema. Sortimentets bredd och djup relaterat till besökargrupper. Varumärkesprofilering. Användande av svenska eller lokala producenter/produkter.		
Innemiljö toaletter - kvalitet och underhåll	Kvalitet och skick på inredning. Ytskikt, golv, möbler och utrustning, fönster och dörrar. Belysning, ventilation och uppvärmning. Graden av samordning mellan design och upplevelsens tema.		
Toaletter - planlösning, logistik, tillgång och kapacitet	Toaletternas placering, tillgång, gästflöde från entré genom inrättningen och grad av lättillgänglighet till olika delar. Planering av utrymmet. Förekomst av plats för gästtillhörigheter. Tillgänglighetsanpassade toaletter. Extra funktioner. Reserver av tvål, toalettpapper och handdukar vid behov.		

5 – Enastående
4 – Utmärkt
3 – Mycket bra
2 – Bra
1 – Godtagbart
0 – Åtgärd kravs

Aktivitets utrustning	Kvalitet, skick och utseende på utrustning avsedd för aktiviteter. Tillhandahållande av ändamålsenlig utrustning för aktuell aktivitet och som besökares individuella behov. Förekomst av företagsspecifik dekor.		

Städning			
Städmetoder och utrustning	Tvätt- och städmetoder samt gästens involvering i hållbarhetsaspekter. Rengöringsmedel och hygienartiklar. Effektivisering av utrustning.		
Städning ankomstområde	Städning av entréområde och ingång. Frekvens på städning och tillsyn. Nivå på detaljfokus.		
Städning upplevelseområde	Städning av alla områden på upplevelsen förutom parkering, ytterområde, entréområde, shop, restaurang eller toaletter. Frekvens på städning och uppsikt samt bevis på detaljfokus.		
Städning servering	Nivå på städning i alla delar av serveringen, innefattande bord, golv, porslin, bestick och glas. Frekvens på städning och tillsyn samt grad av detaljfokus.		
Städning butik	Städning i butik innefattande golv, hyllor, produkter och försäljningsdiskar. Frekvens på städning och uppsikt samt grad av detaljfokus.		
Städning toaletter och omklädningsrum	Städning av alla toalettavdelningar, innefattande golv, porslin och rördelar, fogar, väggytor och papperskorgar. Frekvens på städning och tillsyn samt grad av detaljfokus.		

Mat och dryck			
Mat och dryck kvalitet	Råvarukvalitet, smak, konsistens, temperatur, kryddning, fräschör, matlagningsskicklighet och produktionsmetoder.		
Mat och dryck presentation	Kvalitet på presentation av rätter och bufféer. Presentationslösningar, påfyllning och tillsyn av bufféer och kyldiskar, tallrikstemperatur, garnityr och presentation av enstaka rätter.		
Mat och dryck lokala och säsongsanpassade råvaror	Användningen av lokala och säsongsanpassade råvaror samt unika lokala produkter, recept och tillagningsmetoder i menyer samt för frukost.		
Mat och dryck socialt hållbara och ekologiska produkter	Användning av etiska och miljömärkta produkter, såsom Fairtrade, KRAV eller andra trovärdiga märkningar som garanterar såväl ekologisk hållbarhet och god djurhållning som goda sociala villkor vid odling, beredning, produktion och handel globalt och lokalt. Erbjudande av ekologiskt egenproducerat. Användning av engångsförpackningar för artiklar som marmelad, smör, yoghurt, te eller snabbkaffe eller engångsmaterial som glas, tallrikar, bestick och lådor för hämtmat.		
Klimatsmart mat och dryck	Plan för att minska klimatpåverkan. Layout på menyer. Val av råvaror utifrån klimatpåverkan. Mätmetoder. Storytelling och plan för kommunikation. Involvera och engagera medarbetarna. Mål och uppföljning.		

5 – Enastående
4 – Utmärkt
3 – Mycket bra
2 – Bra
1 – Godtagbart
0 – Åtgärd kravs