



Krav til autoriserede turistorganisationer

Gældende fra 01.01.2019

Fokus for den danske Autorisationsordning er kvalitetsfællesskabet. Ordningen har til formål at sikre en høj standard i gæsteservicen, ligegyldigt hvor og på hvilke platforme gæsteservicen leveres.

Autorisationsordningens primære fokusområde er at sikre, at god turistservice er tilgængelig i hele Danmark. Alle landets autoriserede turistorganisationer er gennem ordningen med til at sikre alle landets gæster en høj standard i den gæsteservice, de møder i Danmark. Samtidig kan Autorisationsordningen lokalt danne ramme for samarbejdsniveau og kravsætning overfor turismeaktører og kommune.

Anvendelse af Autorisationsordningens Grønne I sikrer en øget kendskabsgrad samt øget synlighed for såvel turistbureauet, udviklingsorganisationen som kanalerne. Det giver værdi for gæsterne, at den kanal, hvor de modtager deres gæsteservice, er en del af en national kvalitetsmærkningsordning, da dette er gæsternes garanti for en høj standard i gæsteservicen ligegyldigt, om denne leveres på et turistbureau, på en digital platform eller hos en lokal turismeaktør.

Autorisationsordningen og Det Grønne I-logo ejes af Dansk Turismedefremme. Autorisationsordningen bakes op af det rådgivende organ for den danske autorisationsordning¹. Det Grønne I-logo må kun anvendes af turistorganisationer, der har opnået autorisation af Autorisationsordningen. For at opnå retten til at anvende Det Grønne I-skilt og for at opnå officiel vejvisning med skiltet "M 61" med undertavlen "Bureau"² skal følgende krav og kriterier opfyldes:

1. Turismedviklingsorganisationer med ansvar for ét eller flere fysiske informationssteder

1.1 Rammer og krav

Det er muligt, at gæsteservicen ikke kun leveres på det autoriserede turistbureau, men at det er den autoriserede turismedviklingsorganisation, der gennem autorisationen har ansvaret for de kanaler, hvor turistservicen leveres i deres lokalområde såsom traditionelle turistbureauer, digitale platforme, digitale ubemandede turistinformationssteder, decentrale turismeaktører med mere.

Hvis gæsteservicen leveres via eksterne kanaler eksempelvis på en digital platform eller som decentral gæsteservice hos en lokal turismeaktør, er det afgørende, at den ansvarlige organisation fører kontrol med kvaliteten af denne service, ligesom navn og kontaktoplysning på den ansvarlige organisation tydeligt skal fremgå på alle turistkanaler. Som turismedviklingsorganisation får du gennem Autorisationsordningen redskaber og retningslinjer til, hvordan der sikres en høj kvalitet i jeres lokale gæsteservice.

Turismedviklingsorganisationen skal leve op til følgende:

- ✓ Turismedviklingsorganisationen er rustet til at være sparringspartner for deres lokale turismeaktører og kan indgå en konstruktiv dialog omkring gæsteservice.
- ✓ Turismedviklingsorganisationen har minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten i gæsteservicen, som leveres hos turismeaktøren, på en digital kanal med videre.
- ✓ Leveres informationen hos en decentral aktør har turismedviklingsorganisationen ansvaret for, at aktøren uddannes til/oplæres i at levere turistinformation af høj kvalitet.

¹ Det rådgivende organ for Autorisationsordningen består af VisitDenmark, Turisterhvervets Samarbejdsforum og Friluftsrådet.

² [Vejdirektoratets bekendtgørelse om anvendelse af vejafmærkning, § 400](#)



1.2 Leveres turistservicen på et autoriseret bureau, stiller Autorisationsordningen følgende krav til lokalisering, indretning og åbningstider:

- ✓ Lokaler, hvor der leveres gæsteservice, 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.
- ✓ Informationsstedet skal have én kundeplads med gratis adgang til en pc el. tablet, som kan anvendes til informationsøgning på egen hjemmeside, på GuideDanmark (visitdenmark.com) og på andre relevante turismesider.
- ✓ Turistbureauet/informationsstedet skal have åbent for offentlig adgang. Åbningstiderne skal tilpasses de lokale forhold og behov. Det anbefales at efterkomme nedenstående minimumskrav:
 - Fra 1. juli – 15. august 32 timer, fordelt på minimum 6 dage om ugen
 - Fra 16. august – 30. juni 25 timer, fordelt på 5 dage om ugen.

1.3 Drift, ledelse og personale på det fysiske turistbureau eller turistinformationssted

- ✓ Organisationen har minimum én medarbejder med ansvar for at sikre kvaliteten i gæsteservicen, som leveres på eget bureau, hos turismeaktør eller på de digitale kanaler.
- ✓ Medarbejderne skal samlet set kunne give en skriftlig og mundtlig fagligt kvalificeret service- og informationsbetjening på minimum dansk, engelsk og tysk.
- ✓ 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.
- ✓ 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 være behjælpelig med at booke: Transport, indkvartering, bospisning, seværdigheder og aktiviteter.
- ✓ Medarbejderstaben skal endvidere besidde IT- og webkompetencer for at kunne varetage driften af en kvalificeret hjemmeside i henhold til Autorisationsordningens krav om hjemmeside mv.



1.4 Information og service på de digitale informationskanaler

- ✓ Turistorganisationen skal have en hjemmeside, der enten drives af organisationen selv eller i samarbejde med andre turistorganisationer – eventuelt i et destinationssamarbejde.
- ✓ 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 turistorganisationen for supplerende information. Hjemmesiden kan eventuelt indeholde en bookingfunktion, hvor brugerne kan booke overnatning i området og gerne også i hele landet.
- ✓ Turistorganisationen skal opdatere til GuideDanmark og er dermed ansvarlig for den løbende ajourføring af oplysninger om egne turismeprodukter i henhold til gældende GuideDanmark Samarbejdsaftale.

2. Krav for decentrale turistinformationer

Decentrale turistinformationer administreres af den autoriserede turistorganisation

2.1 Leveres gæsteservicen hos en lokal turismeaktør (decentralt), skal denne leve op til følgende krav:

- ✓ Den ansvarlige medarbejder skal besidde viden og personlige færdigheder med service- og informationsbetjening for kunne levere en god gæsteservice overfor turisten.
- ✓ Den ansvarlige medarbejder skal besidde viden om det område, som aktøren dækker geografisk, herunder seværdigheder, aktiviteter, overnatnings- og bospisningsmuligheder samt transport.
- ✓ Den ansvarlige medarbejder skal besidde viden om danske samfundsforhold, historie og større danske natur- og kulturseværdigheder og større kommercielle attraktioner.
- ✓ Den decentrale turistinformation skal være i besiddelse af relevant fysisk eller digitalt brochure- og informationsmateriale, der giver en generel præsentation af hele Danmark som turistmål.
- ✓ Medarbejderen skal levere uvildig turistinformation.
- ✓ Der skal leveres en kvalificeret service- og informationsbetjening på min. dansk, engelsk og tysk.
- ✓ Åbent for offentlig adgang minimum 5 dage om ugen.



3. Krav til digital gæsteservice

3.1 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
- ✓ Der skal leveres en kvalificeret service- og informationsbetjening på min. dansk 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

- ✓ Turistorganisationen 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.

Bestemmelser vedrørende kvalitetskontrol

- ✓ Autoriserede turistorganisationer 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 en organisation overholder bestemmelserne, kan Autorisationsordningens administrator vælge at foretage kontrol.
- ✓ Turistorganisationen kan til enhver tid rådføre sig med Dansk Turismefremme om relevante problemstillinger vedrørende drift af turistorganisation eller -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 eller anvende det officielle vejvisningsskilt "M 61" med undertavlen "Bureau".