



# Arbeitshilfe Qualität für Bike-Service

Arbeitshilfe für Qualitätsvereinbarungen von MTB-Anbietern zur einheitlichen Qualität  
im sächsischen Mountainbike-Tourismus

## Kontext und Zielsetzung

Reiseerfahren, anspruchsvoll und qualitätsbewusst – das ist der Bike-Gast von heute. Bikende haben aufgrund ihrer bisherigen Erlebnisse ein ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein und erwarten einen gewissen Qualitätsstandard. Neben Ansprüchen wie dem Vorhandensein von Einkehrmöglichkeiten oder eines durchgängigen Informationsangebots nimmt insbesondere die Servicequalität einen zentralen Stellenwert ein. Sie ist dabei als ein andauernder Prozess zu verstehen, der alle Bereiche der Customer Journey umfasst.

Ein einheitlich hohes Qualitätsbewusstsein der einzelnen Leistungsträger wirkt sich unmittelbar auf das Wohlbefinden der Bike-Gäste aus, steigert die Erlebnisqualität, bleibt in Erinnerung und erhöht die Chance eines Wiederholungsbesuchs oder einer Weiterempfehlung. Vor diesem Hintergrund wurde die vorliegende Checkliste erarbeitet, um ein gemeinsames Verständnis für eine einheitlich hohe Servicequalität aufzubauen.

Die vorliegende Arbeitshilfe soll anhand verschiedener Kriterien zeigen, wie sich Angebote in der Ausprägung von Standard bis Premium unterscheiden. Erfahrungsgemäß sind es oft kleinere Veränderungen und Details, die einen wesentlichen Unterschied machen und nicht zwangsläufig mit großen Investitionen verbunden sind. Dabei soll die Arbeitshilfe nicht den Anspruch erheben eine Klassifizierung zu ersetzen, sondern vor allem für Betreibende als Orientierung dienen.

## Qualitätsstandards

Für die Kategorisierung der Betriebe stehen verschiedene Kriterienkataloge zur Verfügung, anhand derer die Einschätzung vorgenommen wird. Die Checklisten sind hierbei nach Basis-, und Leistungsfaktoren aufgebaut.

- » Basisfaktoren stellen den Mindeststandard sicher und werden vom Gast vorausgesetzt.
- » Leistungsfaktoren sind buchungsentscheidend und werden vom Gast eingefordert und/oder überraschen ihn.

Die Kriterien der Nachhaltigkeit obliegen als allgemeingültige Prinzipien auf allen inhaltlichen Ebenen.



## Checkliste für Bike-Service

Voraussetzung für die übergreifende Qualität ist die Erfüllung verschiedener Kriterien, die eine weitestgehend einheitliche Service- und Erlebnisqualität sicherstellen. Hierfür wurden speziell Checklisten für die drei inhaltlichen Ebenen (Beherbergungsbetriebe, Gastronomiebetriebe und Bike-Service) entwickelt. Diese dienen als Hilfsmittel zur Beurteilung der vorhandenen Betriebe sowie zu deren Weiterentwicklung.

### Basisfaktoren

#### Bike-Shops

<b>kundenfreundliche Öffnungszeiten</b>	Gäste haben die Möglichkeit Zubehör und Ersatzteile in der Region zu kaufen. Die Betriebe sind mindestens an vier Tagen (darunter ein Tag am Wochenende) geöffnet.
<b>Verkauf von Bike-Zubehör</b>	Das Sortiment umfasst mindestens wetterabhängige Ausrüstung (Sonnen- und Regenschutz). Darüber hinaus müssen folgende Artikel zur Verfügung stehen: Fahrradhelm, Tagesrucksack, Fahrradschloss, Werkzeug-Set. Wünschenswert: Navigationsgeräte, Go Pro, andere GPS-fähige Geräte.
<b>Ersatzteile</b>	In den Bike-Shops können gängige Ersatzteile (z. B. Ersatzschläuche) käuflich erworben werden.
<b>Reparaturservice</b>	Es wird ein Reparatur/Werkstatt-Service angeboten.

#### Bike-Verleih

<b>kundenfreundliche Öffnungszeiten</b>	Gäste haben die Möglichkeit Bikes und Zubehör in der Region auszuleihen. In der Saison sind die Betriebe mindestens an vier Tagen (darunter ein Tag am Wochenende) geöffnet. Dabei sollte die Ausleihe über den Zeitraum des gesamten Wochenendes möglich sein.
<b>Verleih von Bikezubehör</b>	In den Verleihbetrieben können Bikende benötigtes Zubehör (auch gegen Entgelt) leihen. Das Sortiment umfasst mindestens: Fahrradhelm, Fahrradschloss, Werkzeug-Set, Navigationsgeräte, andere GPS-fähige Geräte. Wünschenswert: Tagesrucksack, Go Pro.

#### Guiding und Fahrtechnik Angebote

<b>Guiding Angebote</b>	Es existiert mind. eines der gelisteten, professionellen Guiding-Angebote für verschiedene Level: <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> privat geführte Touren - Gäste können einen privaten Guide für ihre Tour oder ihr (Pauschal-) Angebot für private Gruppen buchen und ggf. auch individuelle Wünsche hinsichtlich d. Leistung angeben</li> <li><input type="checkbox"/> regelmäßig professionell geführte Ein- und Mehrtagestouren (z. B. Camps)</li> </ul>
<b>Fahrtechnik-Angebote</b>	Professionelle Fahrtechnikurse für verschiedene Level sind buchbar. Die Coaches besitzen eine der nachfolgend aufgeführten oder vergleichbare Zertifizierungen (mit aktueller Gültigkeit):

- Trainer\*in B Mountainbike Fahrtechnik (DAV)
- DIMB MTB Fahrtechnik Coach Level 1

**kundenfreundliche Buchungsbedingungen** Die Gäste können bis zu zwei Wochen vor der Inanspruchnahme der gebuchten Leistung diese kostenlos stornieren.

**verlässliche Erreichbarkeit** Die Anbieter sind telefonisch oder per E-Mail zu erreichen und pflegen darüber hinaus eine ansprechende Internetseite mit aktuellen Informationen rund um Betrieb und deren Leistungen.

### Leistungsfaktoren

#### Bike-Shops

**Services** Bike-Shops bieten sowohl Expertise und Beratung im Umgang mit Mountainbikes als auch entsprechende Angebote (z. B. Fahrradwerkstatt) und (eigenständig nutzbare) Reparaturmöglichkeiten.

- Bike-Wash
- Reparaturservice (oder Kooperation mit Fahrradwerkstatt)
- kostenloses Auffüllen von Trinkflaschen z. B. durch frei zugängliche Wasserleitung o. wiederbefüllbare Wassertanks
- Überprüfung des Reifendrucks sowie bei Bedarf das kostenlose Aufpumpen (explizite Kommunikation dieses Services)

**Verfügbarkeit von radspezifischen Informationen und Angeboten**

- Auslage von Flyern und Broschüren von Aktivitäten vor Ort
- die Möglichkeit des GPX-Tracks Download für Touren

**besondere Angebote** Das Angebot basiert auf der Wissensvermittlung rund um den Umgang mit dem Rad.

- Reparatur- und Setup-Workshops

**Bike-Verleih** Besonders für Gelegenheitsbiker ist ein professionelles und unkompliziertes Leihangebot von großer Bedeutung. Fuhrpark gewarteter, funktionstüchtiger, einsatzfähiger und moderner Bikes (mit und ohne Elektroantrieb) in verschiedenen Rahmengrößen (Größe S bis XL)

- Aufklärung über die technischen Funktionen insbesondere bei Verleih von E-Bikes (z. B. Akkulaufzeit, Antriebsstufen)
- Buchungsanfragen können online gestellt werden unter Angabe der Körpergröße und Ansprüche an das Bike

#### Guiding und Fahrtechnik Angebote

**Angebot von Pauschalen** Bikespezifische Pauschalangebote definieren sich über eine Kombination verschiedener Angebots- und Leistungsbausteine, die gebündelt zu einem Gesamtpreis und zu attraktiven Konditionen gebucht werden können.

- Möglichkeit eine Unterkunft in Kombination mit einem Bike-Erlebnis zu preislich vorteilhaften Bedingungen zu buchen

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Vergünstigungen für Bike-Angebote (z. B. Vergünstigungen für den Bike-Verleih, Shuttle-Service) für Übernachtungsgästen</li> </ul>
<b>Guiding Angebote</b>	<p>Guiding Angebote sind geführte Touren durch einen regionalkundigen Guide. Sie zeichnen sich durch eine Kombination aus Fahr-spaß, Natur- und Kulturerlebnis sowie Kulinarik aus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> regelmäßige Guidingangebote für verschiedene Level buchbar (monatlich, in den Ferienzeiten mind. 14-tägig)</li> <li><input type="checkbox"/> im Rahmen von Mehrtages- oder Eintagesradtouren werden verschiedene Pauschalangebote angeboten (z. B. inkl. Übernachtung und Frühstück, inkl. Mittagessen und Transport)</li> <li><input type="checkbox"/> das Angebot ist direkt auf der Website der Leistungsträger oder über ein Online-Buchungsportal buchbar</li> </ul> <p>Die Guides besitzen eine der nachfolgend aufgeführten oder vergleichbare Zertifizierungen (mit aktueller Gültigkeit):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trainer*in C Mountainbike Guiding (DAV)</li> <li><input type="checkbox"/> Trainer*in B Mountainbike Guide (DAV)</li> <li><input type="checkbox"/> DIMB MTB Guide Level 1</li> <li><input type="checkbox"/> DIMB MTB Guide Level 2</li> <li><input type="checkbox"/> ADFC-TourGuide</li> </ul>
<b>Fahrtechnik-Angebote</b>	<p>Fahrtechnik-Angebote umfassen spezielle Trainingseinheiten für Anfänger, Fortgeschrittene und Profis. Erfahrene Fahr-techniktrainer unterrichten als kompetenter Ansprechpartner je nach Level den Umgang mit dem Mountainbike. Kinder-Fahrtraining buchbar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> E-MTB Kurs buchbar</li> <li><input type="checkbox"/> Gäste können das Angebot direkt auf der Website oder über ein Online-Buchungsportal buchen</li> <li><input type="checkbox"/> Option des Video-Feedbacks</li> </ul> <p>Die Coaches besitzen eine der nachfolgend aufgeführten oder vergleichbaren Zertifizierungen (mit aktueller Gültigkeit):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Trainer*in C Mountainbike Fahrtechnik (DAV)</li> <li><input type="checkbox"/> DIMB MTB Fahrtechnik Coach Level 2</li> </ul>
<b>Zusatzleistungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Gepäcktransfer</li> <li><input type="checkbox"/> Bikeverleih</li> <li><input type="checkbox"/> Verleih von Bikezubehör</li> <li><input type="checkbox"/> Radabstellanlage für kurze Aufenthalte</li> </ul>