



Die Schweizer Schlösser Qualitäts-Charta

29.05.2017

«Die Schweizer Schlösser» ist ein gemeinnütziger Verein, der die wichtigsten Schlösser und Burgen der Schweiz vereint. Gemeinsam erfüllen seine Mitglieder den Auftrag, das Kulturerbe gemäss den Bedürfnissen der in- und ausländischen Besucher zu pflegen, zu studieren und zur Geltung zu bringen. Mit der vorliegenden Charta verpflichten sie sich, ihren Besuchern ein qualitativ hochstehendes Besuchserlebnis zu ermöglichen, das sämtliche Etappen des Besuchs einbezieht.

Vorbereitung des Besuchs

Das Schloss, das Mitglied des Vereins ist (im Folgenden: Mitgliedsschloss), stellt den Besuchern für die Vorbereitung ihres Besuchs nützliche Informationen in beschreibenden Broschüren, Faltprospekten oder auf seiner Website zur Verfügung.

Die gelieferten Informationen umfassen die Beschreibung des Mitgliedsschlusses, das Besuchserlebnis, die angebotenen Aktivitäten, die Öffnungszeiten (inkl. Zeitpunkt des letzten Eintritts), die Eintrittspreise, die Zufahrten und Zugänge sowie die Kontaktmöglichkeiten (Telefon, Mailadresse).

Die Möglichkeiten, Informationen einzuholen und Reservierungen vorzunehmen (Führungen, Veranstaltungen, Restauranttische...), sind in den Druckschriften und auf den elektronischen Datenträgern klar angegeben.

Die nützlichen Informationen sind einfach und übersichtlich dargestellt. Die Website des Mitgliedsschlusses kann auf mobilen Geräten gelesen werden. Die Website des Mitgliedsschlusses zeigt das Logo des Vereins und bietet einen Link zu dessen Website an.

Die nützlichen Informationen sind in den Druckschriften und auf der Website des Mitgliedsschlusses stets in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen angegeben.

Ankunft der Besucher

Das Mitgliedsschloss arbeitet mit den zuständigen Behörden zusammen, um für die Besucher eine klare, ausreichende Beschilderung (Kategorie Kulturerbe) sicherzustellen.

Von den öffentlichen Haltestellen und den Parkplätzen aus richtet das Mitgliedsschloss eine angemessene Beschilderung ein, die soweit wie möglich das Logo des Vereins aufweist. Die Zugänge und die Gehzeit zum Mitgliedsschloss sind zur besseren Orientierung der nationalen und internationalen Besucher mit Logogrammen und/oder in mehreren Sprachen angegeben.

In Zusammenarbeit mit seinen Partnern (Gemeinden, Städte, Kanton) stellt das Mitgliedsschloss der Inwertsetzung der Erschliessungszonen und Zugangswege sicher: üblicher Unterhalt der Bereiche, klare Angabe der den verschiedenen Fahrzeugtypen zur Verfügung gestellten Plätze, ausreichende Beleuchtung der Parkplätze, Hinweisschilder für elektrische Ladestationen, falls vorhanden. Die Mitgliedsschlösser, die im Hinblick auf ihre Besucherzahlen nicht über eine ausreichende Zahl von Parkplätzen verfügen, leiten die Besucher zu den nächsten verfügbaren Parkmöglichkeiten.

Empfang der Besucher

Der stets gut unterhaltene Empfangsbereich des Mitgliedsschlusses ist soweit wie möglich allen Publikumstypen inkl. Personen mit beschränkter Mobilität zugänglich. Der Standort der Kasse ist klar angezeigt, und die Eintrittspreise sind vollständig und übersichtlich angegeben. Mit der sichtbaren Anbringung des Vereinslogos informiert der Empfang den Besucher, dass er hier ein Mitglied der «Schweizer Schlösser» besichtigt.

Das Empfangspersonal heisst die Besucher in höflicher Weise willkommen und ist in der Lage, ihnen in mehreren Sprachen zu antworten: in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen. Um den Besuchern entgegenzukommen, ist es empfehlenswert, die vom Empfangspersonal gesprochenen Sprachen anzugeben (Badge oder Hinweisschild).

Aufgrund seiner Ausbildung besitzt das Empfangspersonal eine gute Kenntnis des Mitgliedsschlusses und der verschiedenen den Besuchern angebotenen Dienste. Es ist auch in der Lage, Auskünfte über die Region und die benachbarten Museen zu erteilen. Soweit wie möglich antizipiert das Empfangspersonal die Fragen der Besucher in höflicher Weise.

Ein Notfall-Necessaire steht den Besuchern am Empfang des Mitgliedsschlusses zur Verfügung. Das Empfangspersonal ist mit den in Notfällen zu treffenden Massnahmen vertraut und geschult für die etwaige Evakuierung des Orts.

Das Empfangspersonal zeichnet sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere erfüllt die Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während seiner Dienstzeit ist das Empfangspersonal an seiner Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

Der Empfangsbereich des Mitgliedsschlusses verfügt über einen Kleiderständer, eine Garderobe und Schliessfächer für die Besucher. Das Mitgliedsschloss stellt betagten Personen oder Personen mit beschränkter Mobilität in seinem Empfangsbereich Sitzgelegenheiten zur Verfügung.

Besichtigung

Um die Besucher bestmöglich zu orientieren, informiert sie das Mitgliedsschloss über den Besichtigungsrundgang und die Hauptsehenswürdigkeiten mittels verschiedener Kommunikationsmittel (Plan, Führer, Beschilderung...). Auf dem ganzen Rundgang bietet das Mitgliedsschloss klare Orientierungsmöglichkeiten an. Es liefert in erster Linie grundlegende Informationen und sieht weitere Träger für die Vertiefung der Informationen vor. Die gelieferten Informationen sind auf das breite Publikum und die internationalen Besucher zugeschnitten.

Die den Besuchern gelieferten Informationen sind auf dem ganzen Rundgang gemäss dem grafischen Leitbild des Mitgliedsschlusses dargestellt. Der Rundgang ist durch ein Pfeilsystem, eine Nummerierung oder die Namen der Räume klar und ausreichend markiert. Falls die Zugänglichkeit einzelner Bereiche für Kinder oder Personen mit beschränkter Mobilität problematisch ist, wird dies angezeigt. Die Sicherheitsanweisungen und Einschränkungen werden auf dem Rundgang nötigenfalls wiederholt.

Die Kommunikationsmittel und die Beschilderung sind professionell hergestellt.

Beschwerdeführung

Die Mitgliedsschlösser verfügen über ein Verfahren und einen zuständigen Kontakt im Fall von Beschwerden. Auf Verlangen informiert das Empfangspersonal die Besucher über die Beschwerdemodalitäten.

Verbreitung der Information

Das Mitgliedsschloss setzt alles daran, den Besuchern so viele Informationen wie möglich zu liefern. Auf seiner Website hält es ein aktuelles Literaturverzeichnis mit Verweisen auf Schriften bereit, die für die Vorbereitung des Besuchs oder zur ergänzenden Vertiefung nützlich sind.

Die Verbreitung der Informationen ist auf die verschiedenen Publikumstypen (breites Publikum, internationale Besucher, Kinder, sachkundige Besucher) zugeschnitten, und die Träger werden diesen angepasst. Das Mitgliedsschloss stellt die Informationen auf den verschiedenen Trägertypen klar und präzise dar.

Die Informationen werden gemäss dem grafischen Leitbild des Mitgliedsschlusses auf den verschiedenen Trägern mit unterschiedlichen Mitteln (Text, Foto, Plan, schematische Darstellung, Audiovision) dargestellt.

Teilnahme an einer Führung

Das Mitgliedsschloss bietet den Besuchern einen qualitativ hochstehenden Führungsdienst an. Die Führungen werden in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen angeboten.

Das Mitgliedsschloss gewährleistet die Kompetenz der zur Verfügung gestellten Führer und lässt ihnen eine Weiterbildung zukommen. Die verfügbaren Führer sind in der Lage, ihre Führung den Bedürfnissen der verschiedenen Publikumstypen (breites Publikum, internationale Besucher, Kinder, sachkundige Besucher) anzupassen. Die Führer stellen die Sicherheit der Örtlichkeiten, der Objekte und der Besucher während der Führung sicher.

Die Führer zeichnen sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere folgt den Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während ihres Dienstes sind die Führer an ihrer Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

Unterhalt der Räume

Das Mitgliedsschloss sorgt für den Unterhalt und die regelmässige Reinigung der dem Publikum zugänglichen Räume und garantiert die Sicherheit seiner Einrichtungen.

Gemäss seiner Mission konserviert, pflegt und restauriert das Mitgliedsschloss nötigenfalls die dem Besucher präsentierten Objekte.

Überwachung der Räume

Das Mitgliedsschloss organisiert die Überwachung der den Besuchern zugänglichen Räume. Die Aufsichtspersonen, welche die Räume und Sammlungen überwachen, sorgen so gut wie möglich für die Sicherheit der Besucher, die von ihnen in höflicher Weise empfangen werden. Die Aufsichtspersonen erteilen den Besuchern nützliche Informationen und antizipieren ihre Wünsche. Sind sie nicht in der Lage, auf bestimmte Fragen der Besucher zu antworten, verweisen sie diese auf die verantwortlichen Personen. Während ihres Diensts wachen die Aufsichtspersonen über den guten Zustand und die Sauberkeit der Räume.

Die Aufsichtspersonen sind in der Bewältigung von Konflikten und Krisensituationen wie Diebstahl oder Beschädigung ausgebildet. Sie kennen die Massnahmen für Erste Hilfe und falls nötig für die Evakuierung der Besucher.

Die Aufsichtspersonen zeichnen sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere folgt den Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während ihres Dienstes sind die Aufsichtspersonen an ihrer Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

Toiletten

Das Mitgliedsschloss stellt den Besuchern Toiletten zur Verfügung, die für alle Publikumstypen inkl. Personen mit beschränkter Mobilität zugänglich sind. Um den Wünschen der internationalen Besucher zu entsprechen, sind die Toiletten für Damen und Herren wenn immer möglich voneinander getrennt. Ein Wickeltisch steht den Eltern in den Damen- und Herrentoiletten oder in einem Männern wie Frauen zugänglichen anderen Raum zur Verfügung.

Die Grösse und die Ausstattung der Toiletten des Mitgliedsschlusses sind den Besucherzahlen angepasst. Ihr Standort ist durch eine klare, angemessene Beschilderung angegeben.

Die Toiletten werden regelmässig gereinigt und kontrolliert. Ihre Kontrolle wird durch ein deutlich sichtbar aufgehängtes Kontrollblatt angezeigt. Die Versorgung mit dem benötigten Toilettenmaterial wird regelmässig und in einer den Besucherzahlen angepassten Menge sichergestellt.

Shop (falls vorhanden)

Der Shop des Mitgliedsschlusses, dessen Standort mit einer klaren, angemessenen Beschilderung deutlich angezeigt ist, verfügt über einen angenehmen, gepflegten und ausreichend beleuchteten Raum, in dem sich die Besucher bequem bewegen können.

Im Shop werden den Besuchern Produkte, die in Beziehung zu ihrem Besucherlebnis stehen, und eine vielfältige Produktauswahl präsentiert. Bei der Wahl der Produkte sind Qualität und lokale Produktion ausschlaggebend. Die Produkte werden in ausreichender Menge und attraktiver Weise auf angepassten, gesicherten Auslagen präsentiert.

Der Preis der Produkte, die Zahlungsmittel, die akzeptierten Währungen, der Wechselkurs und die erhobenen Gebühren werden den Besuchern klar angezeigt. Der Shop stellt für

jeden Kauf eine Quittung aus. Die Besucher werden über die Kontaktmöglichkeiten bei Fragen zum Kundendienst informiert.

Das Shoppersonal empfängt die Besucher in höflicher Weise und ist in der Lage, ihnen in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen zu antworten. Indem es einen raschen Dienst anbietet, respektiert es die gesetzlichen Einschränkungen über den Verkauf von Alkohol oder gefährlicher Produkte an Minderjährige.

Das Shoppersonal zeichnet sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere folgt den Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während seines Dienstes ist das Shoppersonal an seiner Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

Verpflegung (falls vorhanden)

Der Verpflegungsort des Mitgliedsschlusses, der dem Publikum während der Öffnungszeiten zur Verfügung steht, bietet den Besuchern einen angenehmen, gepflegten und regelmässig gereinigten Raum. Mit seiner gepflegten Beleuchtung lädt er die Besucher ein, es sich bequem zu machen. Sein Standort wird mittels einer klaren, angemessenen Beschilderung angezeigt.

Das Umhergehen im Verpflegungsort, insbesondere zwischen den Tischen, erfolgt mühelos, und die Betriebsweise des Verpflegungsorts (mit Service oder Selbstservice) ist klar angezeigt. Für Kleinkinder stehen den Besuchern besondere Stühle zur Verfügung.

Der Verpflegungsort stellt den Besuchern eine Speisekarte und/oder einen Anschlag zur Verfügung, die klar und in mindestens einer Landessprache und Englisch oder in zwei Landessprachen formuliert sind. Die Speisekarte und/oder der Anschlag präsentieren die angebotenen Produkte in einer klaren, ausreichend beschreibenden Weise. Die Herkunft des Fleisches und die Präsenz geläufiger allergieauslösender Produkte sind angegeben.

Die Produkte sind professionell zubereitet und erfüllen die Schweizer Qualitäts- und Hygienenormen. Die Speisekarte bietet neben den üblichen Gerichten besondere Gerichte für Vegetarier und Kinder an. Die Getränkekarte umfasst mehrere alkoholfreie Getränke zu attraktiven Preisen. Im Verpflegungsort des Mitgliedsschlusses wird das Angebot lokaler und saisonaler Produkte privilegiert.

Der Preis der Produkte, die Zahlungsmittel, die akzeptierten Währungen, der Wechselkurs und die erhobenen Gebühren werden den Besuchern klar angezeigt. Diese werden auf Verlangen über die Beschwerdemöglichkeiten informiert.

Das Verpflegungspersonal empfängt die Besucher in höflicher Weise. Es ist ausgebildet und beachtet in seiner Tätigkeit die Sicherheits- und Hygienenormen. Die Zahl des Verpflegungspersonals entspricht der Besucherzahl und gewährleistet einen raschen, qualitativ hochstehenden Service.

Das Verpflegungspersonal zeichnet sich durch eine saubere und gepflegte Kleidung aus. Die Letztere folgt den Weisungen der Kleiderordnung, falls eine solche für das Mitgliedsschloss besteht. Während seines Service ist das Verpflegungspersonal an seiner Berufskleidung oder einem Badge klar zu erkennen.

Umweltschutz

Das Mitgliedsschloss setzt alles daran, seinen Auftrag in umweltfreundlicher Weise zu erfüllen. Die Verwaltung der Ressourcen achtet die Umweltschutzgesetze und verfolgt das Ziel, die schädlichen Auswirkungen der Tätigkeiten auf die Natur zu reduzieren.

Das Mitgliedsschloss bevorzugt soweit wie möglich und in Beachtung des historischen Ortscharakters die umweltfreundlichsten Technologien. Für Mitarbeitende und Besucher werden Einrichtungen zur Beseitigung und zum Recycling der Abfälle geschaffen.

Die Mitarbeitenden des Mitgliedsschlusses sind für Umweltschutzbelange sensibilisiert und ergreifen die entsprechenden Massnahmen.

Mit freundlicher Unterstützung von:

innovation
tourismus

SWISSLOS
Kanton Aargau



Qualitäts-Charta
Charte de qualité
Carta di qualità
Charter of Quality

Castelli di Bellinzona
Juri Clericetti

Château de Chillon
Marta dos Santos

Château de Prangins
Helen Bieri-Thomson

Château de Morges
Daniel Jaquet

Château de Grandson
Sylvie Gellein

Château de Gruyères
Filipe Dos Santos

Schloss Oberhofen
Christine Fankhauser

Schloss Spiez
Barbara Egli

Schloss Thun
Lilian Raselli

Schloss Jegenstorf
Murielle Schlup

Schloss Waldegg
Andreas Affolter

Schloss Habsburg
Schloss Hallwyl
Schloss Lenzburg
Schloss Wildegg

Marco Castellaneta

Schloss Heidegg
Dieter Ruckstuhl

Schloss Kyburg
Ueli Stauffacher

Schloss Werdenberg
Thomas Gnägi