

---

## Teil 1: Übergeordnete Konzeptbeschreibung

### 1. Konzept / Strategie

#### a. Idee / Schlüssigkeit / Konzeptbeschreibung

(Erläutern Sie kurz Ihre Idee und beschreiben Sie Ihr Konzept)

#### b. Philosophie

(Erläutern Sie kurz die Philosophie Ihres Konzepts. Was steht im Mittelpunkt und was ist das Kundenversprechen?)

#### c. Besonderheiten / Konkurrenzabgrenzung

(Was ist das Besondere Ihres Konzeptes? Wodurch hebt sich Ihr Angebot/ Ihre Dienstleistung von denen der Wettbewerber ab?)

#### d. Historie

(Ist dieses Konzept bereits multipliziert worden und gibt es Erfahrungswerte von anderen Standorten?)

### 2. Angebot

#### a. Produkt

(Erläutern Sie die Ausrichtung Ihres Angebotes. Welches sind die Schwerpunkte, die das Konzept prägen? Nur kurze, übergeordnete Beschreibung. Einzelne Nennung erst im zweiten Teil „Qualitätssicherung / Handlungsleitfaden“ )

#### b. Preis

(Wie sieht Ihre geplante Preisstruktur aus - kurze, übergeordnete Beschreibung. Einzelne Nennung erst im zweiten Teil „Qualitätssicherung / Handlungsleitfaden“?)

### 3. Konzeptentwicklung / Positionierung

#### a. Positionierung

(Benennen Sie kurz Inhalte wie USP, Preislevel, etc. .)

#### b. Präsentation

(Stellen Sie die Optik der Produkte, der Bestückung, des Objektes an sich dar.)

c. Adaptionsfähig

(Erläutern Sie kurz in welchen Bereichen (Produkte, Preise, Präsentation, etc.) sich Ihr Unternehmen an Veränderungen wie Frequenzzeitschwankungen, veränderte Kundenstruktur, schnell anzupassen vermag.)

d. Trendkonformität

(Wie beeinflussen mögliche Branchentrends die Nachfrage nach Ihrem Angebot? Wie planen Sie auf Trend- Veränderungen zu reagieren?)

#### 4. Funktionalität

a. Frequenztauglichkeit

(Schildern Sie Ihre Maßnahmen bei überdurchschnittlich starken und niedrigen Kundenströmen das Angebot und die Qualität konstant zu halten.)

b. Aktionstauglichkeit

(Erläutern Sie in welchem Umfang Sie Ihr Angebot hinsichtlich saisonaler, sportlich orientierter, kultureller, aktueller... Aktionen im Jahresverlauf anpassen werden) Bitte geben Sie zusätzlich einen exemplarischen Aktionsplan für das erste Betriebsjahr ab.)

c. Betriebsabläufe

(Schildern Sie Ihre internen Betriebsabläufe um eine gleich bleibende Qualität und Quantität von Service, Produkten, Auswahl, ...zu gewährleisten)

d. Logistik

(Der Standort Flughafen stellt logistisch große Anforderungen. Stellen Sie Ihr Logistikkonzept vor, um jederzeit ausreichend Produkte in hoher Qualität anbieten zu können)

#### 5. Marketing

a. Marketingplan

(Zeigen Sie uns anhand Ihres Marketingplanes Ihre Strategien und Entwicklungen für das kommende Jahr Ihres Unternehmens auf.)

b. Aktionsplanung

(Erläutern Sie Ihre Aktionsplanung für das kommende Jahr. Siehe auch 4.b.)

c. Corporate Identity

(Welches CI haben Sie für Ihr Konzept definiert? bitte beilegen)

d. Kundensegmente / Zielgruppen  
(Schildern Sie deutlich wie Sie auf welche Zielgruppe (z.B. Businessreisende oder Urlauber) reagieren, wie Sie diese gezielt erreichen wollen.)

## 6. Führungskonzept

a. Führungsmodell  
(Zeigen Sie uns anhand eines Organigramms, wie Sie die Verantwortungen im Unternehmen und im speziellen Betrieb positionieren werden. Geben Sie jeweils kurze Erläuterungen.)

b. Kommunikations- und Informationspolitik  
(Erläutern Sie den Informationsfluss, den „Chain of Command“, etc. vor Ort.)

## 7. Schulungskonzept

a. Schulungskonzept  
(Erläutern Sie die Basisschulungen (intern/extern) für Ihre Mitarbeiter.)

b. Zeitfenster des Schulungsplanes  
(Geben Sie eine grobe Jahresplanung wieder.)

## Teil 2: Qualitätssicherung / Handlungsleitfaden

### 1. Produkte

a. Angebot  
(Beschreiben Sie Ihre Produktpalette inkl. der Preisgestaltung.)

b. Design  
(Haben Sie ein spezielles Produktdesign?)

c. Präsentation / Angebotsauszeichnung  
(z. B. Displays, Tafeln, Warenschildern etc. unter Berücksichtigung der CI?.)

### 3. Präsentation

#### a. Displays

(Benennen und beschreiben Sie die einzusetzenden Präsentationsmedien und/oder legen Sie Bilder bei.)

#### b. Warendruck

(Erläutern Sie Ihre Möglichkeiten des Warendrucks.)

#### c. Dekorationskonzept

(Beschreiben Sie Farbe, Materialien, Themen, Stimmung, etc. Ihrer Dekorationen. Bitte legen Sie einen Dekorationsplanung bei)

### 4. Service

#### a. Zahlungssystem

(Zahlungsarten, Währungen, Kreditkarten unter der Berücksichtigung der Vienna Airport Vorgaben)

#### b. Kassenplätze

(Benennen Sie Anzahl, Abläufe, etc....)

#### c. Standards of procedures (SOP)

(Erläutern Sie diese hinsichtlich Begrüßung, Ansprache, Verkauf, Verabschiedung...)

#### d. Reklamationshandling

### 6. Atmosphäre

#### a. Licht- bzw. Beleuchtungskonzept

(Welche Medien werden Sie einsetzen? Stimmung, Effektlichter, Helligkeit.)

#### b. Beleuchtung der Warenpräsentation

(Berücksichtigen Sie hier die Ausleuchtung von Ausgabe, Büffet, Bar, Vitrinen, etc....)

#### c. Musikkonzept

(Schildern Sie Musikauswahl, Stimmung, Klang. Welche betriebsinternen Regelungen gibt es zur Musikauswahl hinsichtlich Handling, Steuerung, Kontrolle? Autom. Auspegeln bei ELA-Nutzung .)

d. Einrichtungskonzept

(Schildern Sie Stil, Farben, Atmosphäre, Materialien, etc. ...)

7. Mitarbeiter

a. Mitarbeiterauswahl

(Schildern Sie Ihr Vorgehen. Gehen Sie dabei auch auf Konzeptkonformität ein.)

b. Kriterien

(Wie stellen Sie Höflichkeit, äußere Erscheinung, Sprachkenntnisse... sicher?)

c. Kompetenzen

(Wie stellen Sie fachliche Kompetenzen, Kommunikationsfähigkeit, Sprachkenntnisse, Ausdruckfähigkeit, etc. sicher. )

d. Trainings / Schulungen

(Wie werden Sie z.B. Themen wie Auftritt, Kommunikation, Reklamation, Team-Kommunikation, Produktkenntnisse, Konzeptverständnis, Arbeitsabläufe...in welchem Rhythmus vermitteln?)