

Sjekkliste for leverandørenes samarbeid med incomingoperatørene

PR. APRIL 2019

1 Generelt

- Bedriften er kjent med incomingbransjen og deres rolle i distribusjonssystemet.
- Vi besvarer alle henvendelser innen 24 timer – året rundt.
- Vi er kjent med incomingoperatørenes kundegrupper og preferansene for deres segment.
- Vi er kjent med gjestenes nasjonalitet og har kjennskap til eventuelle kultur-/religionspreferanser.
- Bedriften har hjemmeside på minimum engelsk og norsk.
- Alle ansatte i bedriften er informert om og innforstått med punktene i denne sjekklisten.

2 Avtaleinnhold

Bestillinger blir lest, forstått og registrert korrekt i vårt system med tanke på:

- Korrekt pris i hht avtale, og vi fordeler mva korrekt i ordrebekreftelse og faktura.
- Antall personer/rom.
- Ankomst- og avreisedato og tidspunkt.
- Eventuelle forhåndsbestilte måltider/aktiviteter:
 - A Tidspunkt
 - B Meny (antall retter, og valgt meny)
 - C Eventuelt valgte aktiviteter – hvilke, og dato/tid
 - D Antall friplasser
 - E Spesielle særbehov (bevegelseshemninger, allergier, brudepar o.l.)

3 Ansvar

- I høysesongen har vi en vakttelefon/kontakttelefon som er betjent 24/7.
- Alle ansatte i bedriften med gjestekontakt er engelskspråklige.
- Alle ansatte i bedriften med gjestekontakt er kjent i nærmiljøet, og kan veilede gjester som har spørsmål rundt dette.

4 Lovverk

- Bedriften har interne rutiner for å følge GDPR, (The EU General Data Protection Regulation (Personvernforordningen - personvern ved behandling av personopplysninger).
- Kun for hoteller/restauranter/catering/renhold: Vi opererer i henhold til norsk lov, og bekrefter at vi ved å signere avtalen oppfyller incomingoperatørens krav til påseplikt ihht §6 i Forskrift om informasjons- og påseplikt og innsynsrett.

Sjekklisten er utarbeidet i samarbeid med:

50 Degrees North, Authentic Scandinavia, BNature, Bennett of Norway, Best of Scandinavia Incoming, Contrast Adventures, Discover Norway, Elan Norway, Fred. Olsen Travel, Haman Scandinavia, Hvitserk & Eventyrreiser, Iconic Norway, Merlot Reiser, Miki Travel Oslo, Moment Norway, Norwegian Adventure Company, Norway AdvenTURes, Oslo Guidebureau, Robinson Scandinavia, Pure Norway, Scandinavia Tours, Terra Nova, The Travel Designer, TimeOut Travel, Travel Traders, Try Norway, Tumlare Corporation, UP Norway.

Det nasjonale Incomingprosjektet:



Checklist – Suppliers cooperation with Incoming operators

AS OF APRIL 2019

1 In general

- Our company is familiar with the incoming business and the incoming operator's role in the distribution system.
- We answer all requests within 24hrs – all year.
- We are familiar with the incoming operator's client groups and the preferences within the different guest group.
- We make sure we know as much as possible about our guests nationality and their different cultural and religious preferences.
- Our company has a website in minimum Norwegian and English.
- All employees are informed about and understand all aspects of this check list.

2 Agreement

Reservations are read, understood and registered correctly in our system, meaning:

- Right price according to the contract and with correct VAT split in the confirmation and on the invoice.
- Number of persons/rooms.
- Arrival and departure date, and –time.
- Any pre-booked meals/activities:
 - A Time
 - B Menu (number of courses and menu chosen)
 - C For chosen activities – which ones, and dates/times
 - D Free places
 - E Any special needs (disabilities, allergies, honeymooners i.e.)

3 Responsibility

- During high season, we have an emergency phone/duty phone which is served 24/7.
- All employees in the business who have contact with guests understand and speak English.
- All employees in the business who have contact with guests know our destination and are able to assist guests with local questions.

4 Legislation

- The company has internal routines to comply with GDPR (The EU General Data Protection Regulation).
- Only for hotels/restaurants/catering/cleaning: We follow Norwegian law, and confirm that by signing this agreement, we fulfill the incoming operators responsibility for ensuring compliance with applicable conditions according to §6 in the Norwegian Working Environment Act.

The check list has been made in cooperation with:

50 Degrees North, Authentic Scandinavia, BNature, Bennett of Norway, Best of Scandinavia Incoming, Contrast Adventures, Discover Norway, Elan Norway, Fred. Olsen Travel, Haman Scandinavia, Hvitserk & Eventyrreiser, Iconic Norway, Merlot Reiser, Miki Travel Oslo, Moment Norway, Norwegian Adventure Company, Norway AdvenTURES, Oslo Guidebureau, Robinson Scandinavia, Pure Norway, Scandinavia Tours, Terra Nova, The Travel Designer, TimeOut Travel, Travel Traders, Try Norway, Tumlare Corporation, UP Norway.

The National Incoming project:



More information: Project manager Elisabeth Heyerdahl Refsum
Mobile + 47 90 82 82 74 E-mail: heyerdahl@online.no



HEYERDAHL REFSUM AS