

FEG Quality Charter

Originalversionen auf Französisch und Englisch, <http://www.feg-touristguides.org/>

Die Qualität unserer Dienstleistung beruht auf zwei grundlegenden Prinzipien: Respekt für unsere Kunden als Repräsentanten ihrer eigenen kulturellen Traditionen, und Respekt für unseren besonderen Anteil am gemeinsamen kulturellen Erbe Europas.

Wir sind bestrebt, das kulturelle Erbe unseres Landes und seine Natur mit Enthusiasmus, Schwung und auf unterhaltsame Art und Weise zu vermitteln.

Wir verpflichten uns zu einer kontinuierlichen Erweiterung unserer fachlichen Kompetenz, unserer Anpassungsfähigkeit, sowie zu angemessenem Benehmen.

Wir garantieren unsere professionelle Einstellung durch Berufsrichtlinien und „Best Practice - Empfehlungen in den folgenden Bereichen:

- **Begrüßung:** Eine herzliche Begrüßung durch einen höflichen, lächelnden, passend gekleideten und pünktlichen Fremdenführer der sich stets um das Wohlbefinden der Kunden bemüht.
- **Kommunikation:** Unser Erfolgsrezept für Kundenzufriedenheit liegt in der Vermittlung von korrekten und aktuellen Informationen, die auch kompetent kommuniziert werden.
- **Wissen:** Obwohl wir wichtige Schlüsselqualifikationen bereits in den Beruf mitbringen, absolvieren wir eine anspruchsvolle Berufsausbildung zum Fremdenführer. Wir bereiten uns auf jeden Auftrag und seine besonderen Ansprüche gewissenhaft vor und bieten stets gut ausgewählte und ausgewogene Information.
- **Kontinuierliche berufliche Weiterbildung:** Wir streben immer danach, unsere beruflichen Kenntnisse zu verbessern und ergreifen jede Möglichkeit, unser Fachwissen zu erweitern. Wir überprüfen unsere Fähigkeiten sooft sich die Gelegenheit bietet, besonders in den Bereichen Sprache und lebendige Präsentationstechnik.
- **Organisation:** Der Schwerpunkt liegt hier in der Pünktlichkeit und der vollständigen und zeitgerechten Abwicklung des Programms, wie auch der Fähigkeit, mit unerwarteten Situationen fertig zu werden ohne das Ziel aus den Augen zu verlieren.
- **Kompetenz:** Wir erfüllen Aufträge stets nur innerhalb der Grenzen unserer beruflichen Kompetenz. Dies betrifft nicht nur Fachwissen, sondern auch spezielle Qualifikationen wie Sprachen, Themenschwerpunkte, etc.
- **Vertraulichkeit:** Die Grundsätze professioneller Integrität und Diskretion werden bei der beruflichen Tätigkeit stets respektiert.
- **Ethik:** Lokale und nationale Vorschriften werden beachtet, und wir benehmen uns kollegial und rücksichtsvoll gegenüber Berufskollegen und Mitarbeitern von

touristischen Betrieben, sodass stets ein positives Bild unseres Berufsstandes vermittelt wird.

Ratifiziert auf der VI. European Tourist Guide Convention in Syrakus, Sizilien, 2004