

Anlage 1: Ferienwohnung Linde – relevante Geschäftsprozesse

Prozess	Aufgaben	Dokumente einschl. elektr. Formulare	personenbezogene Daten	Ablage-/ Speichermedium
<p>Anfrage bis zur Buchung</p> <p>Dieser Prozess beinhaltet die Bearbeitung von telefonischen Anfragen oder Anfragen, die per Fax, E-Mail oder über die Homepage gesendet wurden. Sobald die Verfügbarkeit einer Wohnung oder der vom Gast gewünschten Wohnung geprüft ist, wird dem Gast ein vorbereiteter Buchungsvertrag im Sinne eines Angebotes zugesendet. Mit Annahme des Angebots mittels Unterschrift und Rückendung ist der Vertrag zustande gekommen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verfügbarkeit von Ferienwohnungen prüfen - Preis ermitteln - Buchungsvertrag als Angebot vorbereiten und versenden - Rücklauf überwachen - Bei Angebotsannahme Buchungsdaten in Excel-Liste erfassen - Buchungsvertrag ablegen - Nach Ankunft Meldung an Marktgemeinde 	<ul style="list-style-type: none"> - Eingangsfax - Eingangsbrief - Eingangsmail - Buchungsvertrag - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - Vianova-Erfassungsmaske 	<ul style="list-style-type: none"> - Vorname - Familienname - Straße - Hausnummer - Postleitzahl - Ort - Land - Telefon - E-Mail - Aufenthaltszeitraum - Preis - Kurtaxe - Sonderwünsche des Gastes - Geburtstag - Schwerbehinderung (GdB wg. Kurtaxe) 	<ul style="list-style-type: none"> - Word-Dokument „Buchungsbestätigung“ - Ordner „Buchungsbestätigungen“ - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - „Vianova“-elektronisches Meldewesen
<p>Buchung über Internet-Portale</p> <p>Fewo-Linde nutzt verschiedene Internet-Portale, die über das gemeinsame Portal des Chiemsee-Alpenland-Tourismus-Verbandes „IRS18“ zusammengefasst sind. Buchungsmöglichkeit in der Homepage der Ferienwohnung Linde ist ebenfalls in das Portal „IRS18“ integriert. Nutzt der Gast diese Möglichkeit kann er alle notwendigen Informationen selbst erfassen Er bekommt eine Bestätigung von „IRS18“, dass die Buchung verbindlich ist. Um die Anwendung der AGB von Ferienwohnung Linde sicherzustellen, erhält der Gast nochmals einen Buchungsvertrag von Ferienwohnung Linde.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prüfen des Eingangsfaxes von „IRS18“ auf mögliche Terminkollisionen mit anderen Buchungen - Buchungsvertrag an Gast versenden - Rücklauf überwachen - Nach Eingang des unterschriebenen Vertrags Buchungsdaten in Excel-Liste „Buchungsübersicht“ eintragen - Buchungsvertrag ablegen - Nach Ankunft Meldung an Marktgemeinde 	<ul style="list-style-type: none"> - IRS18-Eingangsfax - Buchungsvertrag - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - Vianova-Erfassungsmaske 	<ul style="list-style-type: none"> - Vorname - Familienname - Straße - Hausnummer - Postleitzahl - Ort - Land - Telefon - E-Mail - Aufenthaltszeitraum - Preis - Kurtaxe - Sonderwünsche des Gastes - Geburtstag - Schwerbehinderung (GdB wg. Kurtaxe) 	<ul style="list-style-type: none"> - Word-Dokument „Buchungsbestätigungen“ - Ordner „Buchungsbestätigungen“ - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - „IRS18“ und die ursprüngliche Buchungsplattform, z.B. „Best Fewo“ - „Vianova“ – elektronisches Meldewesen

<p>Buchungen über Partner</p> <p><u>Flathopper/Airbnb</u></p> <p>Anfragen über unsere Partner kommen in der Regel über e-Mail. Wie im Ablauf „Anfrage bis zur Buchung“ erhält der Gast einen vorbereiteten Buchungsvertrag, den er mit Unterschrift bestätigen muss. Die weitere Verfahrensweise erfolgt analog</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verfügung von Ferienwohnungen prüfen - Preis ermitteln - Buchungsvertrag als Angebot vorbereiten und versenden - Rücklauf überwachen - Bei Angebotsannahme Buchungsdaten in Excel-Liste erfassen - Buchungsvertrag ablegen - Nach Meldung an Marktgemeinde - Gast darauf hinweisen, dass eine formale Anmeldung des Gastes notwendig ist, wenn der Aufenthalt länger als 10 Wochen dauert (Flathopper, Wohnen auf Zeit) 	<ul style="list-style-type: none"> - Eingangsmail - Buchungsvertrag - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - Vianova-Erfassungsmaske 	<ul style="list-style-type: none"> - Vorname - Familienname - Straße - Hausnummer - Postleitzahl - Ort - Land - Telefon - E-Mail - Aufenthaltszeitraum - Preis - Kurtaxe - Sonderwünsche des Gastes - Geburtstag - Selbstauskunft (Flathopper) - Ausweiskopie (Flathopper) 	<ul style="list-style-type: none"> - Word-Dokument „Buchungsbestätigung“ - Ordner „Buchungsbestätigungen“ für Zusatzinformationen von Flathopper - Ordner „Schriftverkehr“ - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - „Vianova“-elektronisches Meldewesen
<p>Buchungsänderungen durch Gast</p> <p>Verändert sich die Aufenthaltsdauer weil der Gast seinen Aufenthalt verlängern oder verkürzen möchte, wird er dies per e-Mail oder mündlich mitteilen. Hat der Gast direkt bei Fewo Linde gebucht, wird diese Information lediglich bei der Rechnungsstellung berücksichtigt. Bei Buchungen über IRS18 erfolgt eine Änderungsmeldung an die Tourismusorganisation der Marktgemeinde Bad Endorf telefonisch oder per Mail. Die Buchung wird storniert und mit den neuen Daten neu ausgestellt. Bei Änderungen von Buchungen, die über Airbnb gekommen sind, erfolgt lediglich eine Meldung per e-Mail. Bei Änderungen, die über Flathopper</p>	<ul style="list-style-type: none"> - bei Verlängerung: Verfügung von Ferienwohnungen prüfen - Preis ermitteln - ggf. Stornokosten ermitteln - aktualisierte Buchungsdaten in Excel-Liste erfassen - Meldung an die Marktgemeinde 	<ul style="list-style-type: none"> - Eingangsmail - Buchungsvertrag - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - IRS18-Eingangsfax (Storno, aktualisierte Buchung) - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - Vianova-Erfassungsmaske 	<ul style="list-style-type: none"> - Vorname - Familienname - Straße - Hausnummer - Postleitzahl - Ort - Land - Telefon - E-Mail - Aufenthaltszeitraum aktualisiert - Preis - Kurtaxe 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordner „Buchungsbestätigungen“ - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - „Vianova“-elektronisches Meldewesen

<p>gekommen sind, erfolgt die Information über e-Mail und die Kautions, die von Fewo Linde gezahlt wird, wird neu berechnet.</p>				
<p>Zahlungsüberwachung</p> <p>Die Zahlungsmodalitäten sind in den AGB festgelegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1/3 bei Buchung • 2/3 1 Woche vor Ankunft • Extras bei Abreise <p>In Ausnahmefällen können andere Konditionen vereinbart werden. Die Überwachung erfolgt an Hand der Konto-Auszüge oder Buchungsdaten in Lexware bzw. des Kassenbuchs. Am Ende des Aufenthaltes wird der Betrag für die Extras oder eine eventuelle Verlängerung i.d.R. bar entrichtet. Sobald eine Anzahlung eingetroffen ist, erhält der Gast eine Debitorennummer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buchung der Zahlung in Lexware - Regelmäßiger Abgleich von Zahlungseingängen mit den Anzahlungsanforderungen - Eintrag der Zahlung in Excel-Liste „Buchungsübersicht“ - Durchführen von Mahnungen (E-Mail, Telefon, BVrief) - Nach Bedarf: bestätigen der Zahlungseingänge 	<ul style="list-style-type: none"> - Buchungsprogramm „Lexware“ - Konto-Auszug - Kassenbuch (Lexware) bei Barzahlung - Mahnung 	<ul style="list-style-type: none"> - Debitorennummer - Vorname - Familienname - Straße - Hausnummer - Postleitzahl - Ort - Land - Telefon - E-Mail - zu zahlender Betrag (Anzahlungen) 	<ul style="list-style-type: none"> - Buchungsdaten in Lexware - Excel-Liste „Buchungsübersicht“
<p>Rechnungsstellung</p> <p>Am Ende des Aufenthaltes erhält der Gast eine Rechnung. Der Rechnungsbetrag beinhaltet den Preis für den Aufenthalt, die Extras und die Kurtaxe. Die Anzahlungen werden ausgewiesen. Der offene Betrag wird i.d.R. bar bezahlt. Die Rechnung wird mittels eines Rechnung-Templates in Excel erstellt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ermittlung der tatsächlichen Aufenthaltsdauer - Ermittlung der Extras - Ermittlung der Kurtaxe - Ermittlung des Gesamtpreises - Ermittlung des noch zu zahlenden Betrags unter Berücksichtigung der Anzahlungen - Übergabe der Rechnung an den Gast - Einnahme des Restbetrags 	<ul style="list-style-type: none"> - Buchungsbestätigung - Rechnung ggf. mit Anlage „Extras“ - Aufstellung der Extras - Excel-Liste „Buchungsübersicht“ 	<ul style="list-style-type: none"> - Vorname - Familienname - Straße - Hausnummer - Postleitzahl - Ort - Land - Aufenthaltszeitraum - Gesamtpreis - Kurtaxe - Anzahlungen - Extras des Gastes 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordner „Buchungsbestätigungen“ - Ordner „Ausgangsrechnungen“ - Excel-Liste „Buchungsbestätigungen“ - Excel-Sheet „Rechnung“

<p>Bearbeitung von Kautionen</p> <p>Bei längeren Aufenthalten im Rahmen des Programms „Wohnen auf Zeit“ wird eine Kaution von 500,- € fällig.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Erstellung Kassenbeleg „Zahlungseingang Kaution“ - Zahlungsüberwachung - Rückzahlung der Kaution bei Beendigung des Aufenthalts Erstellung Kassenbeleg „Rückerstattung Kaution“ 	<ul style="list-style-type: none"> - Kassenbeleg - Kontoauszug - Kassenbuch (Lexware) 	<ul style="list-style-type: none"> - Familienname - Kautionsbetrag - Debitorenummer 	<ul style="list-style-type: none"> - Buchungsdaten in Lexware - Ordner „Kasse“ - Ordner „Kontoauszüge“
<p>Gutschriftsbearbeitung</p> <p>In Fällen von Verkürzung des Aufenthaltes werden Gutschriften in dem Fall erstellt, wenn der Preis für den tatsächlichen Aufenthalt zuzüglich des Erstattungspreises (Aufwand für die nicht angetretenen Tag und Berücksichtigung einer Vermietung in dieser Zeit) niedriger ist, als die geleistete Anzahlung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ermittlung der tatsächlichen Aufenthaltskosten - Ermittlung der Kosten für den nicht angetretenen Zeitraum - Berücksichtigung der eventuellen Vermietung in diesem Zeitraum - Erstellen der Gutschrift - Auszahlung oder Überweisung des Gutschriftsbetrages 	<ul style="list-style-type: none"> - Gutschrift - Buchungsprogramm „Lexware“ 	<ul style="list-style-type: none"> - Debitorenummer - Vorname - Familienname - Straße - Hausnummer - Postleitzahl - Ort - Land - Aufenthaltszeitraum - Gutschriftsbetrag - Erstattete Kurtaxe - Anzahlungen - Konto-Daten des Gastes 	<ul style="list-style-type: none"> - Ordner „Ausgangsrechnungen“ (enthält auch die Gutschriften, da gleicher Belegnummernkreis) - Excel-Sheet „Gutschrift“ - Buchungsdaten in Lexware
<p>Buchhaltung</p> <p>Zur Vorbereitung der Übergabe der Buchhaltungsdaten an DATEV (Steuerberater) wird die Buchhaltung für die Ferienwohnungen mittels des Programms „Lexware“ durchgeführt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prüfen und Kontieren der Buchungsbelege - Erfassen der Buchungsdaten in Lexware - Scannen der Buchungsbelege - Zuordnung der gescannten Belege zu den Buchungssätzen in Lexware - Weitergabe der Buchungsdaten zum Jahresabschluss an den Steuerberater zur Übertragung zur DATEV 	<ul style="list-style-type: none"> - Eingangsrechnungen - Ausgangsrechnungen - Kassenbelege - Konto-Auszüge 	<ul style="list-style-type: none"> - Debitorenummer - Vorname - Familienname - Straße - Hausnummer - Postleitzahl - Ort - Land - Aufenthaltszeitraum - Rechnungsbetrag - Gutschriftsbetrag - Kurtaxe - Anzahlungen - Kautionsbetrag - Extras - Konto-Daten des Gastes 	<ul style="list-style-type: none"> - Buchungsdaten in „Lexware“ - Ordner „Eingangsrechnungen“ - Ordner „Ausgangsrechnungen“ - Ordner „Kassenbelege“ - Ordner „Konto-Auszüge“