



## WICHTIGE ÄNDERUNGEN FÜR EXTERNE PLAZA-GUIDES

### Pflicht zur Zertifizierung & Limitierung der Tickets ab 1. Juni 2018

Wir freuen uns über das riesige Interesse an der Elbphilharmonie und möchten den Besuchern ihren Aufenthalt so angenehm und professionell wie möglich gestalten. Aus diesem Grund führen wir ab sofort Qualitätsstandards ein und begrenzen die Anzahl der täglichen externen Plaza-Führungen. Die externen Gästeführer erhalten ab Juni 2018 die Möglichkeit, sich für Plaza-Führungen zertifizieren zu lassen. Ab September sind diese Führungen ohne Zertifizierung nicht mehr möglich!

#### Ab 1. Mai 2018

Neuer Ticketpreis für die Plaza-Gruppen

#### Ab 1. Juni 2018

Die Möglichkeit zur Zertifizierung

#### Ab 1. September 2018

Regelmäßige Zertifizierungskontrollen

### Neue Ticketpreise für Plaza-Führungen

Für externe Plaza-Guides gibt es die Tickets künftig für 3 € pro Ticket im Besucherzentrum. Voraussetzung: das Hamburger Qualitätssiegel des Tourismusverband Hamburg e.V. in Kooperation mit der Hamburg Tourismus GmbH (der Pin gilt als Nachweis) und die abgeschlossene Zertifizierung als Elbphilharmonie Plaza-Guide. Nach erfolgreicher Zertifizierung können die Tickets auch online im Webshop bestellt werden.

Plaza-Guides können ausschließlich Tickets des Sonderkontingentes für externe Gästeführungen erwerben. Die Kontingente für Gruppen (5 €) oder Einzelpersonen (0 € bzw. 2 €) stehen nicht zur Verfügung.

Bis zum 1. September 2018 können Plaza-Guides, die weder das Hamburger Qualitätssiegel noch die Zertifizierung besitzen, die Gruppentickets für 5 € nutzen.

### Zertifizierungspflicht als Plaza-Guide

#### Schritt 1

Grundvoraussetzung für die Lizenzierung als Plaza-Guide ist das Erlangen des Hamburger Qualitätssiegels des Tourismusverbandes Hamburg e.V. in Kooperation mit der Hamburg Tourismus GmbH.

#### Schritt 2

Die Abgabe der Verpflichtungserklärung gegenüber der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH (ELBG) zur Einhaltung von konkreten Verhaltensweisen und Standards bei der Führung vor Ort.

#### Schritt 3

Anmeldung zur Prüfung beim Tourismusverband Hamburg e.V., Download des Leitfadens der ELBG mit den wesentlichen Informationen, die auf der Plaza von den Gästeführern kommuniziert werden sollen und eine anschließende Kurzprüfung. Nach bestandener Prüfung erhält der Gästeführer einen Ausweis im Elbphilharmonie Besucherzentrum, der ihn dazu berechtigt, Führungen auf der Plaza anzubieten.

### Regelmäßige Kontrollen

Ab 1. September 2018 finden auf der Plaza laufend Kontrollen der externen Plaza-Guides bezüglich ihrer Zertifizierung und der Einhaltung der Qualitätsstandards und Regeln statt.

**Nicht lizenzierte Gästeführer sind ab September 2018 nicht länger berechtigt, Gruppen auf der Elbphilharmonie Plaza zu führen.**

**Weitere Informationen, Prüfungstermine und Unterlagen erhalten Sie beim Tourismusverband e.V.**



## **Verpflichtungserklärung gegenüber der Elbphilharmonie und Laiszhalle Betriebsgesellschaft mbH (ELBG) zur Einhaltung von konkreten Verhaltensweisen und Standards bei einer Elbphilharmonie-Plaza-Führung**

Die / der Unterzeichner(in) verpflichtet sich, die folgenden Bedingungen einzuhalten und zu berücksichtigen:

1. Gästeführungen umfassen ausschließlich den öffentlichen Ort der Elbphilharmonie. Dieser umfasst neben der eigentlichen Plaza, den Vorplatz, die Tube und das Panoramafenster.
2. Die Besichtigung des Plazabereichs der Elbphilharmonie wird nur als Teil einer Gesamt-tour angeboten. D.h. andere Teile der Stadt bzw. der Umgebung sind ebenfalls Bestandteil der Gästeführung sein.
3. Aus der Beschreibung der Führung muss deutlich hervorgehen, dass es sich um eine Elbphilharmonie Plaza-Führung (als Teil einer Stadtführung) handelt.
4. Die Kennzeichnung und Bewerbung als „Elbphilharmonie Führung“ oder „Konzerthausführung“ und jede Wortwahl, aus der nicht eindeutig hervorgeht, dass es sich um eine Plaza-Führung handelt, sind nicht gestattet.
5. Eine Gruppengröße von maximal 20 bis 25 Personen ist einzuhalten.
6. Jegliche Arten von Stimmenverstärkern dürfen auf der Plaza nicht eingesetzt werden.
7. Lautstarke Ansagen in Form von Schreien und Rufen sind untersagt.
8. Es wird ein respektvoller Umgang mit anderen Gästen der Plaza erwartet.
9. Zugänge, insbesondere zu den Fahrstühlen und den Rolltreppen und Treppenaufgängen sind freizuhalten.
10. Die Weitergabe von Plazatickets aus dem Sonderkontingent ist nicht zulässig.

Niels, Hans-Ulrich      Gästeführer  
Name, Vorname                      bzw.      Unternehmen

Hamburg, 08.05.18      Hans-Ulrich Niels  
Ort, Datum                      Unterschrift

Die Verpflichtungserklärung ist gemeinsam mit einem Passbild an die folgende E-Mailadresse zu senden: [plaza.zertifizierung@elbphilharmonie.de](mailto:plaza.zertifizierung@elbphilharmonie.de).