



Ferienhausvermittlung Fehmarn GmbH

---

# Unternehmenspräsentation

---

# Inhalt

---

- Unternehmenschronik
- Die Philosophie
- Unsere Leistungen
- Marketing
- Objektvermarktung
- Buchungs- und Anfrageportale
- Abrechnung
- Gästebetreuung
- Wäscheservice
- Willkommensset
- Gastlogin
- Infomappe
- Hausmeisterservice
- Qualitätsmanagement
- Schlusswort



# Unternehmenschronik | Seite 1 / 3

## 2006 - Gründung

Gründung der Ferienhausvermittlung Fehmarn als Einzelfirma durch den Geschäftsführer Dipl.-Ing. N. Bruns. Schwerpunkt war die Vermittlung von Ferienwohnungen auf Fehmarn.

## 2009 - Eröffnung der Niederlassung auf Fehmarn

Aufgrund des stetigen Wachstums und der steigenden Zahl an Eigentümern von Neubau- und Bestandsimmobilien wurde eine Niederlassung in Burg auf Fehmarn eröffnet. Ein Teil der Verwaltung wurde direkt vor Ort angesiedelt, um Eigentümer und Gäste noch persönlicher betreuen zu können.

2006

2009

# Unternehmenschronik | Seite 2 / 3

## September 2019 – Unternehmensübernahme

Melanie Aust übernahm die Ferienhausvermittlung Fehmarn GmbH als alleinige Gesellschafterin und Geschäftsführerin. Mit der Übernahme wurde die Weiterentwicklung des Unternehmens konsequent fortgeführt und der Fokus auf persönlichen Service sowie die enge Zusammenarbeit mit regionalen Partnern gelegt.

## 2021 – Umzug in größere Geschäftsräume

Umzug des Unternehmens in die neuen Büroräume in der Süderstraße 18 in Burg auf Fehmarn. Erweiterung der Büroflächen sowie Einrichtung eines größeren Wäschelagers mit eigenen Waschmaschinen und Trocknern.

2019

2021

# Unternehmenschronik | Seite 3 / 3

## Heute

Die Ferienhausvermittlung Fehmarn GmbH betreut rund 60 Ferienwohnungen auf der Insel Fehmarn.

Enge Zusammenarbeit mit zahlreichen regionalen Dienstleistern, um Eigentümern und Gästen einen umfassenden Rundum-Service zu bieten.

## Derzeitiger Mitarbeiterstand:

3 Gästebetreuung

1 Hausmeister

1 Buchhaltung

1 Verwaltung

2026

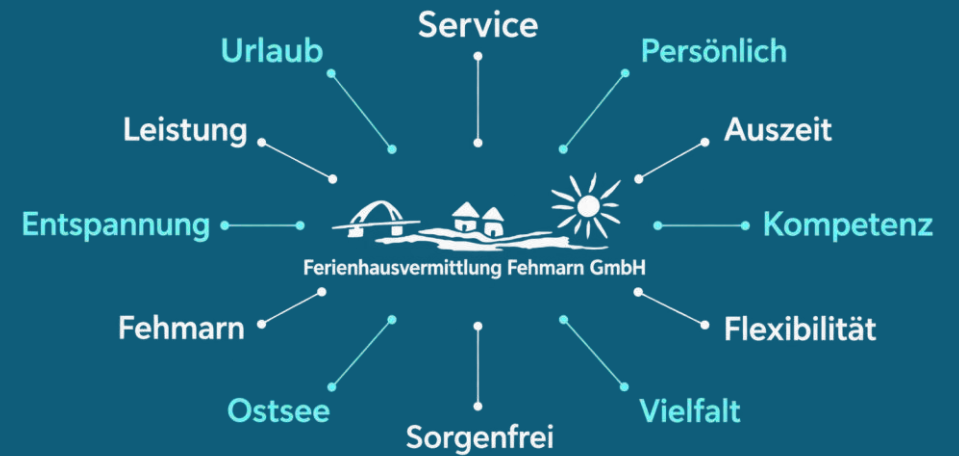
# Die Philosophie

## Urlaub in Deutschland – Wandel & Anspruch

Urlaub an der deutschen Ostsee hat in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Immer mehr Familien, Paare und junge Reisende entscheiden sich bewusst für Ferien in Deutschland.

Mit den steigenden Erwartungen der Gäste ist auch der Anspruch an Service und Qualität gewachsen. Persönliche Betreuung, schnelle Hilfe und ein zuverlässiger Ansprechpartner vor Ort sind heute selbstverständlich.

**Die Ferienhausvermittlung Fehmarn GmbH lebt diesen Anspruch: Service von Anfang bis Ende** – von der ersten Anfrage über den gesamten Aufenthalt bis hin zur langfristigen Betreuung unserer Gäste.

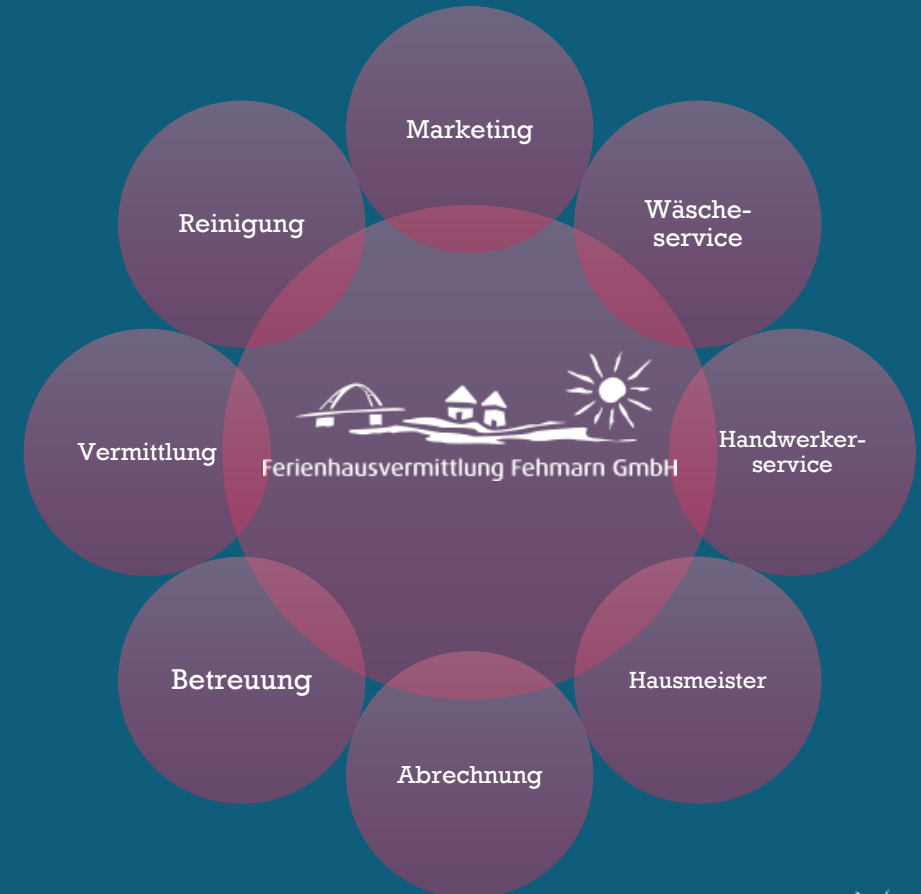


# Unsere Leistungen

Im „Fullservice“ führt unser Unternehmen grundsätzlich immer alle Leistungen der Ferienhausvermittlung durch. Dabei werden die Schlüsselaufgaben ausschließlich durch eigene Mitarbeiter ausgeführt. Das sichert Geschwindigkeit, Zuverlässigkeit und Kompetenz. Die nachfolgende Grafik zeigt die einzelnen Leistungsbereiche unseres Unternehmens.

Es gibt nur einen Ansprechpartner für den Gast und natürlich auch für den Eigentümer. So können alle erforderlichen Arbeiten schnell und effektiv erledigt werden. Verluste durch Schnittstellen werden minimiert.

Die Reinigung wird durch ein externes Unternehmen durchgeführt, um Ausfallzeiten besser zu kompensieren. Jede Reinigung wird durch unsere Gästebetreuung vor Anreise der Gäste kontrolliert.



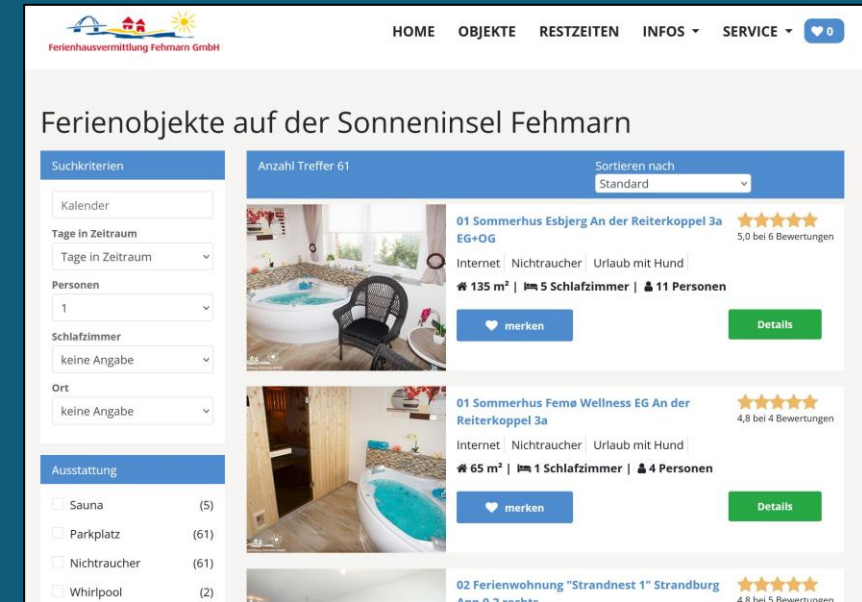
# Marketing

Die Vermietung einer Ferienwohnung oder eines Ferienhauses verspricht im Bereich der Immobilienwirtschaft gute Renditen.

Allerdings hängt alles davon ab, dass auch immer ausreichend Gäste die Wohnung buchen. Das richtige Marketing ist somit entscheidend. Wir nutzen Marketing vor Ort, Buchungs- / Anfragenportale, eigene Homepage und Social Media (Facebook, Instagram).

Durch die Tatsache, dass bis zu 60 Wohnungen zur Verfügung stehen, sprechen wir auch größere Gruppen an, die dann für ihre Reisen über nur einen Ansprechpartner gleich 5 oder z. B. 10 Wohnungen mieten können.

Sonderaktionen, Verlosungen, Last Minute Angebote. All das wird durch den Zusammenschluss vieler Wohnungen möglich. Der Werbeetat wächst durch die Anzahl der Wohnungen.



# Objektvermarktung

Der erste Eindruck entscheidet – insbesondere bei der Online-Buchung. Hochwertige und aussagekräftige Fotos sind daher ein entscheidender Faktor, um die Attraktivität Ihrer Ferienimmobilie zu steigern und Gäste für eine Buchung zu begeistern.

Unser Team unterstützt Sie dabei, Ihre Ferienwohnung oder Ihr Ferienhaus professionell und authentisch in Szene zu setzen. Die Aufnahmen werden gezielt für unsere Buchungsseite und die relevanten Buchungsportale erstellt, sodass potenzielle Gäste einen realistischen und überzeugenden Eindruck Ihrer Immobilie erhalten.

Dieser Service ist für unsere Eigentümer selbstverständlich kostenlos.

So erreichen wir potenzielle Gäste dort, wo sie sich inspirieren lassen – und schaffen zusätzliche Aufmerksamkeit für Ihre Immobilie. Mehr Sichtbarkeit. Mehr Emotion. Mehr Buchungspotenzial.

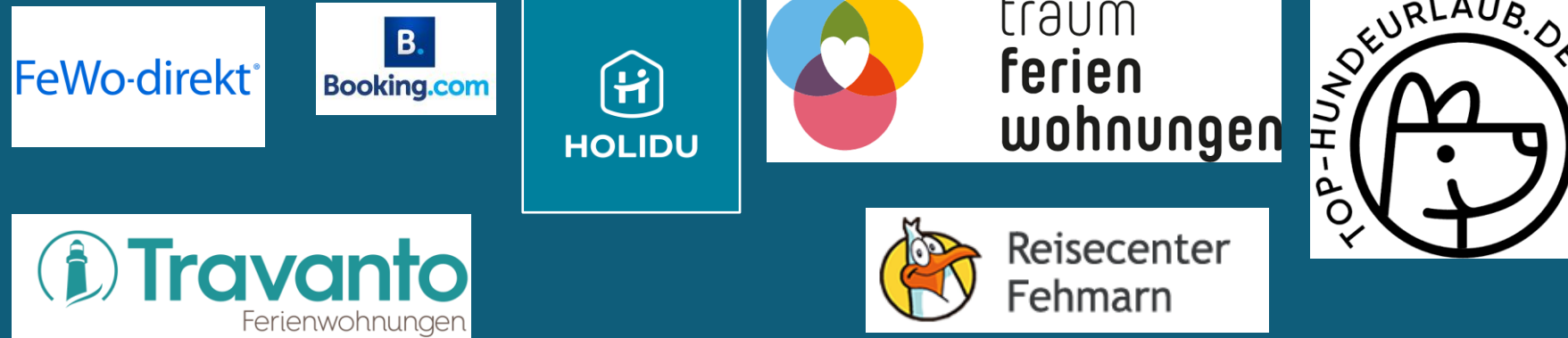


# Buchungs- und Anfrageportale

Neben unserer eigenen Homepage nutzen wir viele weitere Kanäle, um die Objekte bestmöglich zu vermarkten. Änderungen sind jederzeit möglich.

Die Anfragen und Buchungen der Interessenten werden innerhalb kürzester Zeit an 7 Tagen / Woche durch unsere Mitarbeiter beantwortet. Selbstverständlich sind alle Belegungskalender durch eine automatisierte Schnittstelle immer sofort auf dem aktuellsten Stand!

Hier eine Übersicht der bekanntesten Anfrage- / und Buchungsportalen mit denen wir aktuell zusammenarbeiten:



# Abrechnung

Unsere Buchhaltung übernimmt die vollständige Abwicklung aller An- und Restzahlungen direkt mit den Gästen. Auch das erforderliche Mahn- und Forderungsmanagement wird vollständig durch uns übernommen. Gäste können per Banküberweisung, PayPal und Kreditkarte (Master & Visa) zahlen.

Nach Abschluss des jeweiligen Reisemonats wird der bereinigte Mieterlös automatisch per Überweisung an den Eigentümer ausgezahlt.

Hierzu erstellen wir monatlich eine übersichtliche Eigentümerabrechnung. Darin werden unter anderem die Anzahl der Übernachtungen und alle zusätzlich gebuchten Leistungen (z.B. Gästezimmer / Haustiere) transparent ausgewiesen. Evtl. Kosten werden über eine Nebenkostenabrechnung abgerechnet.

Sämtliche Abrechnungen können vom Eigentümer jederzeit bequem im persönlichen Onlinebereich eingesehen werden.



# Gästebetreuung

Unsere Gästebetreuung übernimmt vor Ort folgende Aufgaben:

- Schlüsselübergabe über einen Schlüsselsafe am Büro
- Wohnungen bezugsfertig machen (Kontrolle Reinigung)
- Wäscheservice | gebuchte Wäschepakete zum Anreisetag in die Wohnung bringen
- Ansprechpartner für die Gäste vor Ort
- Anliegen der Gäste werden kurzfristig bearbeitet
- Großer Bestand an Ersatz Leihgeräte (z.B. TV Receiver, Kaffeemaschine, Toaster, Wasserkocher, mobiles Ceranfeld, TV)
- Telefonische Bereitschaft  
von Montag – Samstag von 09:00 – 17:00 Uhr
- Unterstützung bei Beschaffung & Koordination von regionalen Handwerksunternehmen
- Abreisekontrolle nach jedem Gast am Tag der Abreise
- Regelmäßige Leerstandskontrollen in der Nebensaison



# Wäscheservice

Optional können die Gäste verschiedene Wäschepakete bei uns buchen.

**Garnitur Bettwäsche** (beinhaltet: Bezug Kissen + Bezug Decke + Spannbettlaken)

**Frottierset** (beinhaltet: 1-2 Duschtücher + 1 Handtuch + 1 Badvorleger + 1 Trockentuch)

**Wäschepaket** (beinhaltet: Bezug Kissen + Bezug Decke + Spannbettlaken + 1-2 Duschtücher + 1 Handtuch + 1 Badvorleger + 1 Trockentuch)

## Wellnesstasche

Für die Wohnungen mit Sauna bieten wir exklusiv eine Wellnesstasche zur Miete an. Die Wellnesstasche für eine Person beinhaltet:

- Kuscheleger Bademantel Unisex (L/XL)
- Wellness Saunatuch 70x200 cm
- Frottierslipper
- Exklusive Wellnesstasche

Die Inletts von Kissen und Decken, sowie Matratzenschoner waschen wir gegen Gebühr nach Bedarf. Diese Artikel befinden sich in den Wohnungen und müssen durch die Eigentümer gestellt werden.



# Willkommensset

Jeder Gast erhält bei Anreise ein Willkommensset

Dieses Set enthält:

- 2 Spülmaschinen Tabs
- 1 Fläschchen Spülmittel
- 1 Reinigungsschwamm
- 1 Tuch
- 1 Willkommenspostkarte

Aus Nachhaltigkeitsgründen sammeln wir ungenutzte Artikel dieses Sets nach Abreise des Gastes wieder ein. Und stellen daraus wieder neue Sets zusammen.

Müllbeutel werden direkt in die jeweiligen Mülleimer gelegt. Ebenso werden dem Gast bei Anreise 1 - 2 Rollen Toilettenpapier zur Verfügung gestellt.



# Gastlogin

## Persönlicher Gastlogin:

Jeder Gast hat die Möglichkeit sich mit einer Mailadresse im Gastlogin zu registrieren. Dort werden alle Buchungen angezeigt, die unter der jeweiligen Mailadresse angelegt sind / waren.

Außerdem können alle erforderlichen Gastdaten bequem und unkompliziert hinterlegt werden und gebuchte und buchbare Leistungen eingesehen werden.

Dem Gast wird eine Zahlungsübersicht angezeigt, inklusiver offener Positionen.

Über die integrierte Chatfunktion können Gäste jederzeit direkt mit uns in Kontakt treten.

Es gibt eine Informationsseite dort greifen wir Oberthemen aus der Infomappe auf und verweisen mit Links auf die jeweiligen Detailseiten. Wohnungsspezifische Infos möglich.

Mitreisende

Leistungen

Informationen

Schlüsseltresor

**Buchungsübersicht**

✓ Ihre Reservierung ist bestätigt.



**Burg auf Fehmarn, Deutschland**

Gast1 Erwachsener

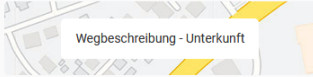
Buchungsnummer27466

AnreiseSo., 29. Aug. 2027

AbreiseSo., 12. Sept. 2027

**Adresse der Unterkunft**

23769 Burg auf Fehmarn, Deutschland



Wegbeschreibung - Unterkunft

**Ihre Reisedokumente**

Sobald Ihre Reisedokumente erzeugt wurden, stehen Ihnen diese hier zum Download zur Verfügung.

**Nachrichten**

Büro:hallo

Schreiben Sie uns Feedback, Reklamationen oder Schadenmeldungen hier direkt als Nachricht.

Nachricht lesen oder schreiben

**Zahlungsinformation**

**Übersicht**

|                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| Mietpreis          | 1.890,00 €        |
| Vermittlungsgebühr | 29,74 €           |
| Endreinigung       | 98,50 €           |
| <b>Gesamt</b>      | <b>2.018,24 €</b> |

**Zahlungen**

|                 |            |
|-----------------|------------|
| bereits gezahlt | 0,00 €     |
| noch zu zahlen  | 2.018,24 € |

Bitte beachten Sie, dass es einige Tage dauern kann, bis Ihre Zahlung verarbeitet wurde und hier sichtbar ist.

**Wissenswertes**

**An- und Abreise**

**Anreise**

Schlüsselübergabe

von 16:00 bis 22:00

**Abreise**

Check-Out

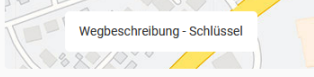
nicht später als 10:00

**Informationen zur Schlüsselübergabe**

Die Schlüsselübergabe erfolgt kontaktlos über einen Schlüsseltresor. Details finden Sie auch auf dem Menüpunkt 'Schlüsseltresor'.

Der Zugangscode ist in der Buchungsbestätigung.

Standort des Schlüsseltresors:  
Süderstraße 18  
23769 Burg auf Fehmarn, Deutschland



Wegbeschreibung - Schlüssel

weitere Informationen

15

  
Ferienhausvermittlung Fehmarn GmbH

# Infomappe

## Digitale Infomappe für die Gäste

In unserer digitalen Infomappe finden Gäste alle wichtigen Informationen für einen sorgenfreien und gut vorbereiteten Aufenthalt.

Neben objektspezifischen Informationen wie WLAN-Zugang, Müllentsorgung und Notfallkontakten erhalten die Gäste zahlreiche praktische Empfehlungen und Hinweise – beispielsweise zu:

- Gastronomie & Ausflugszielen
- Fahrradverleih
- Ärzten & Apotheken
- Freizeitangeboten
- wichtigen Kontakten und Services vor Ort

**Unser Ziel:** Alle wichtigen Informationen gebündelt, jederzeit verfügbar und genau dort, wo der Gast sie benötigt.

### Link zur Infomappe:

<https://www.fewo-infomappe.de>



# Hausmeisterservice

Unser Hausmeister übernimmt vor Ort folgende Aufgaben:

- Garten und Grundstückspflege (optional)
- Mülltonnenservice (optional)
- Kleinere Reparatur- / Instandhaltungsarbeiten in den Objekten
- Zugangsorganisation für beauftragte Handwerksfirmen
- Ablesen von Zählerständen
- Gartenmöbel winterfest machen
- Auf Wunsch Entsorgung von kleinen Möbeln / Geräten
- Regelmäßige Objektkontrollen
- Vogelkot auf z.B. Terrasse | Balkon entfernen



# Qualitätsmanagement | Seite 1 / 2

Eine reibungslose Abwicklung und ein rundum gelungener Aufenthalt sind für uns genauso wichtig wie die anschließende Nachbereitung.

Dabei möchten wir von unseren Gästen erfahren:

- Waren die Gäste zufrieden?
- Wie wurde der Buchungsprozess wahrgenommen?
- Wurden die individuellen Bedürfnisse erfüllt?
- Wo besteht Verbesserungspotenzial?
- Welche Wünsche und Anregungen haben unsere Gäste?

Dafür haben wir ein kompaktes und zugleich aussagekräftiges Bewertungssystem entwickelt.

Unsere Gästebetreuerinnen sammeln die ausgefüllten Bewertungsbögen vor Ort ein und leiten diese anschließend an unsere Verwaltung weiter. Dort werden die Rückmeldungen ausgewertet und für die weitere Betreuung, Optimierung unserer Abläufe und kontinuierliche Verbesserung unseres Services genutzt. **Denn nur wer zuhört, kann seinen Service stetig verbessern.**



The image shows a feedback form for Ferienhausvermittlung Fehmarn GmbH. It is divided into two main sections. The left section is a light blue box with the title 'Haben Sie Verbesserungsvorschläge?' and three horizontal input fields. Below this, it says 'VIELEN DANK FÜR IHR FEEDBACK!' and 'Folgen Sie uns schon auf Instagram?' with an Instagram icon and a QR code. At the bottom of this section is a line drawing of a house and a heart. The right section features a background image of a beach and a bridge. It has the title 'IHRE MEINUNG IST UNS WICHTIG' and 'GÄSTEFRAGEBOGEN'. Below this, there are three input fields labeled 'Wohnungs-Nr.', 'Gastname:', and 'Reisezeitraum:'. At the top right of the right section is the company logo and name.

Haben Sie Verbesserungsvorschläge?

VIELEN DANK FÜR IHR FEEDBACK!

Folgen Sie uns schon auf Instagram?

Ferienhausvermittlung Fehmarn GmbH  
Süderstraße 18  
23769 Burg auf Fehmarn  
www.ferienhausvermittlung-fehmarn.de  
04371/8890833  
info@ferienhausvermittlung-fehmarn.de

Ihre Meinung ist uns wichtig  
GÄSTEFRAGEBOGEN

Wohnungs-Nr.:  
Gastname:  
Reisezeitraum:

# Qualitätsmanagement | Seite 2 / 2

Wir bearbeiten die Bögen wie folgt:

- Jeder Bogen wird ausgewertet und evtl. Mängel werden direkt bearbeitet, damit die darauf folgenden Gäste zufrieden sind.
- Gäste werden per E-Mail um eine Bewertung gebeten. Diese hilft anderen Urlaubern bei der Auswahl und verbessert die Sichtbarkeit der Wohnung auf unserer Homepage und den Buchungsportalen.
- Die Rückmeldungen zeigen Verbesserungsmöglichkeiten und können Anreize schaffen, den Komfort und die Ausstattung der Wohnung weiter zu optimieren.
- Die Bewertungsbögen werden gesammelt und auf Wunsch den Eigentümern am Jahresende zur Verfügung gestellt.

**Wie sind Sie auf uns bzw. das Ferienobjekt aufmerksam geworden?**

Zum Beispiel, eigene Homepage, Google, Buchungsportale (Fewo Direkt, Booking, o.ä.), soziale Medien

**Wie hat Ihnen der Service gefallen?**

zutreffenden Smiley bitte ankreuzen

☐ ☐ ☐ Ablauf und Abwicklung der Buchung

☐ ☐ ☐ Objektbeschreibung und Gästeeinformationen

☐ ☐ ☐ Check-In

☐ ☐ ☐ Kompetenz & Freundlichkeit der Mitarbeiter

☐ ☐ ☐ Kommunikation mit der Verwaltung

☐ ☐ ☐ Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Aufenthalt?

**Wie hat Ihnen das Ferienobjekt gefallen?**

☐ ☐ ☐ Ausstattung und Atmosphäre

☐ ☐ ☐ Lage der Wohnung

☐ ☐ ☐ Sauberkeit der Wohnung

☐ ☐ ☐ Familienfreundlichkeit

☐ ☐ ☐ Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungsverhältnis?

**Kommen Sie wieder?** ☐ Ja ☐ Nein

**Empfehlen Sie uns weiter?** ☐ Ja ☐ Nein

**Was gefällt Ihnen besonders gut?**



Ferienhausvermittlung Fehmarn GmbH

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Wir freuen uns, von Ihnen zu hören!

---

✉ [info@ferienhausvermittlung-fehmarn.de](mailto:info@ferienhausvermittlung-fehmarn.de)