



DEUTSCHER
FUSSBALL-BUND

GLOSSARY

BEREICH HOSPITALITY

ALLGEMEIN





HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Aktionsstand:

Im Rahmen unserer Heim-Länderspiele der Herren-Nationalmannschaft bieten wir verschiedene Aktionsstände im VIP-Bereich an. Die Auswahl der Aktionsstände umfasst u.a. Cocktails, Kaffee und Wein.

ATGB (Allgemeine Ticket-Geschäftsbedingungen):

Allgemeine Ticket-Geschäftsbedingungen des DFB für den Verkauf von Eintrittskarten (Tribümentickets als auch VIP-Pakete) zu Länderspielen der deutschen Nationalmannschaften im Inland (Heim-Länderspiele) und Ausland (Auswärts-Länderspiele), den DFB-Pokalfinals und anderen Veranstaltungen des DFB. Unsere Geschäftsbedingungen sind unter folgendem Link zu finden: <https://www.dfb.de/agb/atgb-heimlaenderspiele/>

Auftragsbestätigung:

Unsere Kunden erhalten nach der Bestellung eines VIP-Pakets eine schriftliche Auftragsbestätigung per E-Mail. Erfolgt eine Buchung über den VIP-Shop (Webshop), wird ebenfalls eine systemseitige Auftragsbestätigung per E-Mail verschickt.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Bänderkonzept:

In Abstimmung mit unserem Guest-Management-Dienstleister wird pro DFB-Veranstaltung ein Bänderkonzept erstellt, welches die Zugangsberechtigungen der einzelnen VIP-Bereiche definiert.

Barter-Deal:

Ein Barter-Deal bezeichnet ein Tauschgeschäft, bei dem eine Ware oder eine Dienstleistung gegen eine andere Ware oder Dienstleistung getauscht wird. Ein Barter-Deal wird auch als Leistungs- oder Gegenleistungsgeschäft bezeichnet.

Business-Seat:

Ein Business-Seat beschreibt einen gepolsterten Sitzplatz (sofern im Stadion vorhanden) in bester Kategorie.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B **C** D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Candy-Girls:

Candy-Girls sind Hostessen, welche im VIP-Bereich bei DFB-Veranstaltungen Süßigkeiten verteilen. Die Candy-Girls werden von unserem Guest-Management-Dienstleister gestellt.

Compliance:

Die Einhaltung von Gesetzen, internen Richtlinien sowie moralisch/ethischen Werten.

HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN



A B C **D** E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Dekoration:

Bei unseren DFB-Veranstaltungen arbeiten wir mit Tischdekoration innerhalb der VIP-Bereiche. Gemeinsam mit unserem Dekorations-Dienstleister wird ein Dekorations-Konzept entwickelt, welches aus drei unterschiedlichen Ansätzen besteht.

DFB-Pokalfinale der Frauen:

Unser DFB-Pokalfinale der Frauen ist jährliches Highlight des Frauen-Fußballs in Deutschland. Neben dem Pokalendspiel finden auch ein Fan- und Familienfest sowie Mädchenfußballturniere statt.

DFB-Pokalfinale der Herren:

Unser DFB-Pokalfinale findet seit 1985 im Berliner Olympiastadion statt und krönt alljährlich die Fußballsaison. Das DFB-Pokalfinale ist Deutschlands größtes Fußballspektakel.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D **E** F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Ehrengast:

Ein Ehrengast wird offiziell durch das DFB-Protokoll aufgrund seiner hochrangigen Funktion eingeladen und erhält eine Ehrenkarte für den Ehrengastbereich.

Ehrengastbereich:

Der Ehrengastbereich ist ein VIP-Bereich für die durch das DFB-Protokoll eingeladenen Ehrengäste.

Ehrenkarte:

Eine Ehrenkarte ist ein unentgeltlich zur Verfügung gestelltes VIP-Paket, welches der eingeladene Gast aufgrund seiner hochrangigen Funktion erhält (z.B. politische oder sportpolitische hochrangige VertreterInnen).

Einladung:

Eine Einladung in den Ehrengastbereich-Bereich wird an hochrangige VertreterInnen von Sport, Partnern/Sponsoren und Politik aufgrund deren Position durch das DFB-Protokoll ausgesprochen.

HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN



A B C D **E** F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Ermäßigung DFB-Pokalendspiele:

DFB-Pokalfinale der Herren: Kein Verkauf von ermäßigten VIP-Tickets.

DFB-Pokalfinale der Frauen:

- › Kind von 0 – 6 Jahren kostet 10,00 € (pro Business-Seat)
- › Kind von 7 – 14 Jahren analog Ticketpreis der Kategorie 1 (pro Business-Seat)

Ermäßigungen Länderspiele:

Für unsere Länderspiele gelten nachfolgende Ermäßigungs-Kategorien:

- › Kind von 0 – 6 Jahren kostet 10,00 € (pro Business-Seat)
- › Kind von 7 – 14 Jahren analog Ticketpreis der Kategorie 1 (pro Business-Seat)

HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN



A B C D E **F** G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Football-Village (Maifeld):

Unser Football-Village beschreibt eine exklusive Zeltlandschaft neben dem Olympiastadion zur Erweiterung der VIP-Bereiche im Rahmen des DFB-Pokalfinals ins Berlin.

Football-Village – After-Final-Party:

Die exklusive After-Final-Party findet für Gäste des Football-Village sowie Logengäste nach offizieller Stadionschließung statt.

Fulfillment:

Unter Fulfillment verstehen wir die weitere Verarbeitung einer VIP-Bestellung (Produktion VIP-Pass, Kommissionierung, Verpackung und Versand) nach Zahlungseingang. Wir unterscheiden zwischen externem und internem Fulfillment:

- › Externes Fulfillment: Bei unseren Herren-Länderspielen und dem DFB-Pokalfinale der Herren übernehmen externe Dienstleister das Fulfillment.
- › Internes Fulfillment: Bei unseren Frauen-, U21- Länderspielen und dem DFB-Pokalfinale der Frauen wird das Fulfillment intern abgewickelt.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F **G** H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Green-Carpet:

Der Green-Carpet ist der „Rote Teppich“ beim DFB-Pokalfinale der Herren in Berlin. Der Green-Carpet liegt im Haupteingangsbereich (VIP-Foyer Süd) zum VIP-Bereich im Olympiastadion Berlin, über diesen die VIP-Gäste Zugang zum Stadion erhalten.

Guest-Management:

Gemeinsam mit unserem Guest-Management-Dienstleister und deren Hostessen und Hosts, bieten wir dem VIP-Kunden einen exklusiven Service vor Ort.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G **H** I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Hospitality-Postfach:

Das Hospitality-Postfach bietet dem Kunden die Möglichkeit, in den direkten Austausch mit den Hospitality-Ansprechpartnern des DFB zu treten und Informationen rund um das VIP-Angebot im Rahmen von DFB-Veranstaltungen zu erhalten. Das Hospitality-Postfach ist unter nachfolgender E-Mail-Adresse erreichbar: hospitality@dfb.de.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H **I** J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Implementation Manual (IM) :

Ein Handbuch, in dem alle Flächen im Stadion aufgeführt sind, welche mit DFB-Branding versehen oder im Rahmen einer DFB-Veranstaltung neutralisiert werden.

HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN



A B C D E F G H I J **K** L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Kundenansprachen:

Unsere Kundenansprache erfolgt über diverse Kanäle.

- › CRM-Newsletter: Der CRM-Newsletter erreicht ca. 23.000 Hospitality-Kunden. In regelmäßigen Abständen versorgen wir unsere Kunden mit relevanten Informationen rund um die kommenden Länderspiele und DFB-Pokalfinals.
- › Hospitality-Postfach: Mit unserem Hospitality-Postfach (hospitality@dfb.de) ist es den Kunden möglich, Anfragen zu stellen und so in den direkten Austausch zu treten.
- › VIP-Shop: Der VIP-Shop (<https://tickets.dfb.de/page/de/vip-tickets>) ermöglicht alle relevanten Informationen über unsere VIP-Pakete zu erhalten.
- › Wir verwenden Social Media (Instagram, LinkedIn,...), um auf unsere Spiele und verfügbaren Angebote aufmerksam zu machen.
- › Über unsere Hotline (Tel.: 069 67 88 0) beraten wir unsere Kunden gerne individuell am Telefon.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K **L** M N O P Q R S T U V W X Y Z

Logen:

Ein exklusiver Bereich für Gruppen ab 8 Personen (je nach Stadionegebenheit für bis zu 20 Personen). In der Regel bietet die Loge direkten Blick aufs Spielfeld. Je nach Stadionegebenheit bieten wir auch Event-Boxen oder VIP-Bereiche für Gruppen über 20 Personen an.

365-Tage-Loge:

365-Tage-Loge bedeutet, dass der Logeneigentümer das Nutzungsrecht zu allen Veranstaltungen (im jeweiligen Standort hat) und somit ein Vorkaufsrecht für diese Loge gilt.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N **O** P Q R S T U V W X Y Z

Offizielle (im Rahmen des Sonderspielbetriebs):

Als Offizielle werden offizielle VertreterInnen bezeichnet, die aufgrund ihrer Funktion an einer DFB-Veranstaltung teilnehmen. Sie sind aufgrund ihrer Funktion vor Ort und werden nicht explizit zur DFB-Veranstaltung eingeladen.

Offizieller Empfang:

Ein offizieller Empfang beschreibt das Zusammentreffen der höchsten VertreterInnen beider Fußballverbände im Rahmen eines DFB-Länderspiels. Im Fokus steht der Austausch sowie eine kleine Geschenkeübergabe.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O **P** Q R S T U V W X Y Z

Platzierung:

Eine personengenaue Platzierung wird durch das DFB-Protokoll bei den Ehrengästen aufgrund der Rangfolge ihrer Funktion vorgenommen.

Positionsplan:

Gemeinsam mit dem örtlichen Ordnungsdienst und unserem Guest-Management-Dienstleister wird ein Positionsplan erstellt, welcher die zu besetzenden Positionen für Ordnungsdienstpersonal und Hostessen/Hosts aufzeigt. Der Positionsplan hilft bei der Aufgabenzuweisung.

Protokoll:

Das DFB-Protokoll ist zuständig für die durch den DFB eingeladenen Ehrengäste und die Einhaltung des Protokolls (z.B. Begrüßung eines hochrangigen Politikers).



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O P **Q** R S T U V W X Y Z

QR-Code:

Im Zuge der Nachhaltigkeit werden im VIP-Bereich vermehrt QR-Codes eingesetzt u.a. zum Abrufen von Menükarten oder der digitalen Mannschaftsaufstellung. Der QR-Code kann mit der Kamera eines Smartphones eingescannt und der Inhalt digital abgerufen werden.

HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN



A B C D E F G H I J K L M N O P **Q** R S T U V W X Y Z

Seatbelt:

Seatbelts werden im Protokoll-Bereich innerhalb der Top-Reihe (siehe Begriffserklärung „Top-Reihe“) als Sitzplatznachweise eingesetzt. Seatbelts sind mit dem Namen des Ehrengasts bestückt. Das DFB-Protokoll hat somit bis zum Schluss in der Top-Reihe Flexibilität bei der Platzierung.

Seating-Listen:

Seating-Listen werden im Vorfeld unserer DFB-Veranstaltungen erstellt und dienen der Platzzuweisung der Kunden innerhalb des VIP-Bereichs.

Sonder-Ticket-Geschäftsbedingungen COVID-19:

Für Heimländerspiele der Nationalmannschaften, die unter besonderen Auflagen infolge der Sars-CoV-2-Pandemie stattfinden müssen, gelten für den Einkauf von Eintrittskarten (Tribümentickets als auch VIP-Pakete) neben den ATGB zusätzlich Covid-19-Bedingungen. Diese sind unter folgendem Link einsehbar: <https://tickets.dfb.de/page/de/covid-19-bedingungen>



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S **T** U V W X Y Z

Ticketsystem:

Unser Ticketpartner übernimmt den Ticketing-Vertrieb und den Betrieb des DFB-Call-Centers für alle Heimspiele der Herren-Nationalmannschaft, der Frauen-Nationalmannschaft, der U21-Nationalmannschaft sowie für die DFB-Pokalendspiele der Männer und Frauen.

- › Einrichtung im Ticketsystem: Die Veranstaltung wird mit Hilfe der Veranstaltungsanmeldung im Ticketsystem eingerichtet.
- › Datenexport/ Schnittstelle zu Fulfillment-Dienstleister
- › Plattform VIP-Shop

Tischaufsteller:

Auf den Tischen im VIP-Bereich sind einheitliche Tischaufsteller im DFB-Cl und der jeweiligen Tischnummer platziert.

Top-Reihe:

In der Top-Reihe sind die hochrangigsten Ehrengäste platziert.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U **V** W X Y Z

Veranstaltungs-Anmeldung:

Die Veranstaltungs-Anmeldung dient als Grundlage zur Einrichtung eines Stadions im Ticketsystem. Die Veranstaltungs-Anmeldung beinhalten entscheidende Informationen rund um Sitzplätze im Stadion und die entsprechenden Zugänge.

Vermarktung:

Die aktuelle Hospitality-Vertriebsstruktur setzt sich aus Eigen- und Fremdvermarktung zusammen. Die Fremdvermarktung übernehmen autorisierte Partner. Der Erwerb von Hospitality-Tickets ist nur über die Kanäle des DFB oder der Partner zulässig.

VIP-Bändchen:

Unseren VIP-Gästen wird beim Zugang in den VIP-Bereich ein VIP-Bändchen angelegt, welches den Zutritt zu einzelnen Bereichen ermöglicht. Grundsätzlich unterscheiden sich die VIP-Bändchen in unterschiedlichen Farben. Die Farben und Zutrittsberechtigungen werden in Abstimmung mit unserem Guest-Management-Dienstleister festgelegt.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U **V** W X Y Z

VIP-Paket:

Beim Kauf eines Business-Seats für den VIP-Bereich wird ein VIP-Paket erworben. Das VIP-Paket enthält folgende Bestandteile:

Personalisierter VIP-Pass

- › VIP-Parkschein
- › Welcome Package

VIP-Parkschein:

Unser VIP-Parkschein ermöglicht dem Kunden das Abparken seines Fahrzeugs in unmittelbarer Nähe des Stadions. In der Regel gilt das Verhältnis: 1 VIP-Parkschein pro 2 gebuchter Business-Seats oder 1 VIP-Parkschein pro vier gebuchter Business-Seats (in Abhängigkeit zum VIP-Bereich)

VIP-Pass:

Unser VIP-Pass ist die Zutrittsberechtigung zum VIP-Bereich. Jeder VIP-Gast erhält einen individuellen VIP-Pass.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U **V** W X Y Z

VIP-Shop (Webshop):

Über unseren VIP-Shop können VIP-Pakete für DFB-Veranstaltungen erworben werden. Den VIP-Shop finden Sie unter nachfolgendem Link: <https://tickets.dfb.de/page/de/vip-tickets>

VIP-TV (DFB TV-VIP):

Die TV-Screens innerhalb der VIP-Bereiche werden mit DFB TV-VIP im DFB-CI bespielt. Im DFB TV-VIP erhalten unsere VIP-Gäste Informationen rund um die Veranstaltung.



HOSPITALITY ERKLÄRT IN WORTEN

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V **W** X Y Z

Welcome Package:

Unseren VIP-Gästen wird im Vorfeld eines Stadionbesuchs ein Welcome Package in Form einer Ticketasche zur Verfügung gestellt. Das Welcome Package beinhaltet den VIP-Pass, einen VIP-Parkschein und weitere Informationen rund um die DFB-Veranstaltung.