




Bewertungshilfe „Seniorenfreundlicher Service“ im Einzelhandel

			Kriterium	Dies beinhaltet
Waren- und Leistungsangebot				
			Orientierung im Geschäft	Positionierung der Schilder, Lichtverhältnisse, Schriftgröße (auch im Schaufenster), Warenangebot übersichtlich, Auffindbarkeit von Sortimenten (z. B. Diabetiker)
			gut lesbar ausgeschildert	Zuordnung der Preise, Lesbarkeit der Preisauszeichnung, Größenkennzeichnung bei Textilien
			seniorenrechtliches Angebot	Portionsgrößen, altersklassengerecht
			Erreichbarkeit der Produkte	Anordnung der Ware (hoch / tief)
Serviceverhalten des Personals				
			Personal erreichbar	Personal ist in der Abteilung, ist ansprechbar, signalisiert Hilfsbereitschaft
			freundlich / hilfsbereit / geduldig	Eingehen auf Informations- und Unterstützungsbedarf Älterer
			verständliche Sprache / fachlich kompetent	dtsch. Bezeichnungen, kein „Fachchinesisch“
Geschäftsräume				
			leichter Zugang / Hilfe beim Türöffnen / beim Einkauf	stufenfrei, Aufzug oder Rampe, zumindest Handlauf bei Stufen, evtl. Sprechanlage
			Sitzgelegenheit (normale Sitzhöhe)	soweit mit längerem Aufenthalt / Wartezeit zu rechnen ist
			ausreichende Gangbreite, Raumverhältnisse	Gangbreite für Rollatoren, handliche Einkaufswagen, Ablagefläche vor und hinter der Kasse
			Toilettenbenutzung möglich	soweit mit längerem Aufenthalt / Wartezeiten zu rechnen ist
Serviceleistungen				
			Hilfe beim Einpacken	Bei schweren Gegenständen Transport zum Auto
			Lieferservice	Warenlieferung nach Hause
			Bestellservice	Telefonische Vorbestellungen möglich, gute telefonische Erreichbarkeit
Gesamtpunktzahl				

Name / Firma.....

Anschrift.....

Telefon.....

Gesamtpunktzahl.....

Gesamteindruck.....

Bemerkungen / Besonderheiten.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Zertifikat befürwortet..... Erteilungszeitraum.....

Zahl der Aufkleber (ein Aufkleber kostenlos, jeder weitere 1,80 € pro Stck.)

Prüfungskommission

Name.....Unterschrift.....

Name.....Unterschrift.....