

## Zertifizierung „Seniorenfreundlicher Service“ Kriterienkatalog „Handel“

Name / Firma: .....

Anschrift: .....

Telefon / Fax: .....

E-Mail / Handy: .....

Branche: .....

Besucht am .....

durch .....

Gespräch mit .....

### Waren- und Leistungsangebot:

- Gut sichtbar und lesbar ausgeschildert (auch in Schaufenster / Schauräumen / Regalen)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Seniorengerechte Angebote  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Angebotspreise auf Nachfrage  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Erreichbarkeit der Produkte  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Sonstiges .....

### Serviceverhalten des Personals:

- Kompetent / freundlich / hilfsbereit / geduldig  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Verständliche Sprache / Ortskundig  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Telefonbenutzung in dringenden Fällen  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Hilfe beim Türöffnen  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Sonstiges .....

### Geschäftsräume:

- Parkmöglichkeiten  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Leichter Zugang (ebenerdig/barrierefrei)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Ausreichende Gangbreite (Rollstuhl/Rollator)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Sitzgelegenheit vorhanden  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Helle Beleuchtung – Tageslichtqualität  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Hintergrundmusik (keine / dezent)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

- Toilettenbenutzung möglich  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Verbandskasten vorhanden  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Sonstiges .....

**Liefer- und Abholservice:**

- Lieferung nach Hause (Kosten?)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Hilfe beim Be- und Entladen  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Bestellservice per Telefon / Internet  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Sonstiges .....

Bewertungsschema: zufrieden stellend = 1 Punkt /nicht zufrieden stellend = 0 Punkte  
Das Unternehmen erhält insgesamt ..... von 19 Punkten  
Bei der Bewertung ist das Hauptaugenmerk auf das Waren- und Leistungsangebot und auf das Serviceverhalten des Personals zu legen, weil diese Kriterien für ältere Menschen besonders wichtig sind

**Anmerkungen/Besonderheiten** (z.B. weitere seniorenfreundliche Maßnahmen/Angebote):

.....  
.....  
.....

Öffnungszeiten: .....

Gesamteindruck: .....

**Wird durch die Bewertungskommission ausgefüllt!**

Zertifikat wird erteilt:  ja  nein

Datum: .....

**Prüfungskommission:**

Bund der Selbständigen Remseck e.V. ....

Bürgerstiftung Remseck .....

Kreissenorenrat Ludwigsburg e.V. ....

Wirtschaftsförderung Stadt Remseck .....