

Zertifizierung „Seniorenfreundlicher Service“ Kriterienkatalog „Dienstleister“

Name / Firma:

Anschrift:

Telefon / Fax:

E-Mail / Handy:

Branche:

Besucht am

durch

Gespräch mit

Dienstleistungsangebot:

- 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
- 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
- Beratung zu Hause möglich zufrieden stellend nicht zufrieden stellend
- Hilfe beim Ausfüllen von Formularen 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

.....

Bewertungsschema: zufrieden stellend = 1 Punkt /nicht zufrieden stellend = 0 Punkte

Das Unternehmen erhält insgesamt von 16 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