

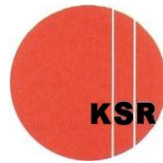
Kreissenorenrat

Landkreis Karlsruhe e.V.

Mitglied im:

Landessenorenrat

Baden-Württemberg e.V.



Geschäftsstelle

Huttenstr. 49

St.Paulusheim

76646 Bruchsal

Tel. 07251 / 385687

Fax. 07251 / 385685, E-Mail: ksr.ka@web.de / Homepag www.ksr-ka.de



Kriterienliste für Handel

Name / Firma:

Anschrift:

Telefon / Fax:

E-Mail /Handy

Branche

besucht am

durch

Gespräch mit Frau / Herrn

Inhaber/in – Geschäftsführer/in – Filialleiter/in

Waren – und Leistungsangebot:

gut sichtbar und lesbar ausgeschildert zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

(auch im Schaufenster / Schauräumen / Regalen)

Angebote seniorengerecht 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

Personal erreichbar zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Sind Mitarbeiter über das Zertifikat informiert ? zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Sonstiges:

Geschäftsräume:

Leichter Zugang (ebenerdig / barrierefrei) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Hilfe beim Türöffnen / Hilfe beim Einkauf

Sitzgelegenheit vorh. (norm. Sitzhöhe) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Ausreichende Gangbreite (Rollstuhl/Rollator) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Toilettenbenutzung möglich zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Erste-Hilfe-Ausrüstung / Notfallapotheke zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Sonstiges:

Liefer- und Abholservice:

Lieferung frei Haus (Kosten = mit / ohne) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Hilfe beim Be- und Entladen / zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Montage vor Ort (Kosten = mit / ohne)

Entsorgung Möbel/Geräte (Kosten = mit / ohne) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Bestellservice per Telefon / Online zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Einzelheiten:

Schwierigkeitsgrad Zugang (Türöffnung/Stufen) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Technische Hilfen (Handlauf / Sprechanlage) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Aufzug vorhanden zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Helle Beleuchtung - Tageslichtqualität zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Hintergrundmusik (keine, dezent) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Sammeltheke im Kaufhaus zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Umkleidekabinen (ausreichend, groß, Haken) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Parkmöglichkeiten zufrieden stellend nicht zufrieden stellen

Sonstiges:

Summierung: zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Bewertung 1 Punkt für zufrieden stellend / 0 Punkte für nicht zufrieden stellend bei 60% Zertifizierung möglich

Bewertungshilfen:

beinhaltet

Waren und Leistungsangebot:

gut lesbar ausgeschilderte Waren: Position/Schilder/Lichtverhältnisse/Schriftgröße/übersichtlich

Seniorenrechtliches Angebot: Portionsgrößen altersklassengerecht

Erreichbarkeit der Produkte: Anordnung der Ware (hoch / tief)

Serviceverhalten des Personals:

Verständlich / fachlich kompetent. Eingehen auf Informations- und Unterstützungsbedarf Ältere

(klare Aussprache, deutsch sprechend)

Personal erreichbar.

Auf Zuruf reagierend

Geschäftsräume:

leichter Zugang / Hilfe bei Tür/Einkauf: Stufenfrei / Aufzug / Rampe / Handlauf bei Stufen

Sitzgelegenheit (normale Sitzhöhe): Wenn mit längerem Aufenthalt / Wartezeit zu rechnen ist

Ausreichende Gangbreite: Gangbreite/handliche Einkaufswagen/Ablageflächen an Kasse

Toilettenbenutzung möglich: Wenn mit längerem Aufenthalt / Wartezeit zu rechnen ist

Liefer – und Abholservice: Hilfe beim Einpacken (auch ins Auto) / Arrangieren des Heimbringens / Warenlieferung nach Hause / Parkplatznähe

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.

Besonderheiten:
(seniorenfreundliche Maßnahmen nach Aussagen der Bewerber)

.....
.

Öffnungszeiten:

Gesamteindruck:

Bemerkungen:

.....

Zertifikat befürwortet: ja, mit Punkten nein, mit Punkten

Aufkleber-Logos: Stück

Erteilungszeitraum: von bis

Prüfungskommission:

Name	Vorname	Unterschrift	Datum