

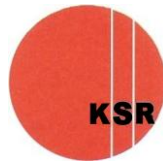
Kreissenorenrat

Landkreis Karlsruhe e.V.

Mitglied im:

Landessenorenrat

Baden-Württemberg e.V.



Geschäftsstelle

Huttenstr. 49

St.Paulusheim

76646 Bruchsal

Tel: 07251 / 385687

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



Kriterienliste für Handwerk

Name / Firma:

Anschrift:

Telefon / Fax:

e-Mail / Handy

Branche

besucht am

durch

Gespräch mit Frau / Herrn

Inhaber/in – Geschäftsführer/in –Filialleiter/in

Kostenvoranschläge und Bezahlung:

Voranschlag verständlich und gut lesbar zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Voranschlag eindeutig, wenig Fachwörter zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Preisliche Alternativen im Angebot zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Klare Auftragsdefinition für beide Partner zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Bezahlung in bar / Überweisung / Kreditkarte zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Sonstiges:

Serviceverhalten / Beratung:

Qualität der handwerkliche Leistung zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Vorbereitung der Arbeitsstelle (z.B. Abdeckung) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Verlassen der Arbeitsstelle (z.B. Säuberung) zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Organisation / Koordination mit anderen zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Persönlicher Umgang freundlich / hilfsbereit zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Montage vor Ort mit Kosten zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Montage vor Ort ohne Kosten zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Beratung im Geschäft / zu Hause zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Sonstiges:

.....

Entsorgung von Altmöbeln / Elektrogeräten etc.:

mit Kosten zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

ohne Kosten zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

Sonstiges:

Geschäftsräume:

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

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

Parkmöglichkeiten 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

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

Sonstiges:

Zustimmung zur Qualitätskontrolle bei Kundschaft ja nein

mit Kundenrücklaufschreiben ja nein

Sonstiges:

Summierung: zufrieden stellend nicht zufrieden stellend

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

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