

Seniorenfreundlicher Service 

in Zusammenarbeit mit



Checkliste für Erstprüfung

1. Firma

1.1 Adresse

1.1.1	Name des Betriebes
1.1.2	Ansprechpartner
1.1.3	Funktion
1.1.4	Straße, Nr.
1.1.5	PLZ, Ort
1.1.6	Telefon
1.1.7	Mail

1.2 Intern

1.2.1	Branche
1.2.2	Betrieb seit
1.2.3	Verkaufsfläche in qm
1.2.4	Anzahl Mitarbeiter

2. Zugang

2.1 Eintritt	
2.1.1	Barrierefrei, z.B. ebenerdig, Rampe, Aufzug
2.1.2	Hilfestellung, z.B. Türöffnen, Sprechanlage, Handlauf bei Stufen
2.2 Türöffnung	
2.2.1	Türbreite mind. 90 cm
2.2.2	Automatisch, leicht zu öffnen
2.3 Parken	
2.3.1	Parkplatz in unmittelbarer Nähe
2.3.2	speziell ausgeschilderte Seniorenparkplätze
2.3.3	Bushaltestelle in näherer Umgebung

3. Geschäftsräume

3.1 Beweglichkeit	
3.1.1	Gänge ausreichend breit für Gehhilfen und Rollstühle
3.1.2	Barrierefreiheit, z.B. Ebenen mit Rampen / Aufzug verbunden
3.1.3	Behindertengerechte Aufzugsanlage
3.1.4	Im Bereich der Kasse ausreichend Platz zum Einpacken
3.1.5	Beratungstheke auf Rollstuhlhöhe
3.1.6	Gute Beweglichkeit der Einkaufswagen, evtl. Einkaufsrollatoren vorhanden
3.1.7	Umkleidekabinen seniorengerecht, z.B. Platzangebot, Sitz, Kleiderbügel, Schuhanzieher, Brillenablage
3.2 Sitzmöglichkeit	
3.2.1	Stuhl / Bank zum Ausruhen vorhanden, z.B. normale Sitzhöhe
3.2.2	Ausreichende Anzahl auf die Verkaufsfläche bezogen
3.3 Orientierung	
3.3.1	Ausreichende Beleuchtung
3.3.2	Übersichtlichkeit, gute Orientierung, Beschilderung im Geschäft

4. Angebot

4.1 Warenangebot	
4.1.1	Spezielle Produkte für Senioren, z.B. Seniorenhandy
4.1.2	seniorengerechtes Angebot z.B. Singlepackungen, Seniorenteller, altersklassengerecht
4.1.3	telefonische Vorbestellung möglich, gute telefonische Erreichbarkeit
4.2 Warenplatzierung	
4.2.1	Seniorenrelevante Produkte in Augenhöhe
4.2.2	gleiches Produkt immer an gleicher Stelle
4.3 Preisauszeichnung	
4.3.1	Preisauszeichnung im Regal gut lesbar
4.3.2	Preisauszeichnung im Schaufenster gut lesbar
4.3.3	Verständlich und informativ geschriebene Warenschilder, z.B. Kleidergröße
4.3.4	Lesehilfen vorhanden

5. Beratung

5.1 Fachberatung

5.1.1	Freundliches, höfliches, hilfsbereites und geduldiges Personal, z.B. eingehen auf seniorengeeignete Kundenwünsche
5.1.2	Nicht auf Umsatz ausgerichtet, kein Drängen zum Kauf
5.1.3	Personal ist in der Abteilung erreichbar, z.B. Infopunkt / Anlaufstelle

5.2 Auskunftsfähigkeit

5.2.1	Eingehen auf seniorenspezifische Probleme, z.B. Informations- u. Unterstützungsbedarf Älterer
5.2.2	Ortskundiges und geschultes Personal
5.2.3	klare Aussprache, kein „Fachchinesisch“

5.3 Dienstleistungen

5.3.1	Liefer- und Abholservice
5.3.2	Hilfe beim Ausfüllen von Formularen, Erklärung der Besonderheiten des Kleingedruckten
5.3.3	Entsorgung von Altgeräten beim Kauf, z.B. Waschmaschine etc.
5.3.4	Hilfe beim Einpacken, z.B. auch ins Auto

6. Sonderservice

6.1 Toiletten

6.1.1	Toilettenbenutzung generell möglich
6.1.2	seniorenfreundliche / behindertengerechte Kundentoiletten

6.2 Erste Hilfe

6.2.1	Notfallapotheke
6.2.2	„Rettungskette“ - Wer macht was?
6.2.3	Defibrillator vorhanden
6.2.4	Ausgebildeter Ersthelfer im Betrieb

6.3 Aufmerksamkeiten

6.3.1	Benutzung Telefon in dringenden Fällen / auch für Nichtkunden
6.3.2	Glas Wasser bei Bedarf, z.B. Wasserspender

Die Gültigkeit des Erst-Zertifikates beträgt zwei Jahre.
Das Wiederhol-Zertifikat wird für vier Jahre ausgestellt.