

Seniorenfreundlicher Service

Bewertungshilfe

Waren- und Leistungsangebot

Seniorenrechtliches Angebot

Gut lesbar ausgeschildert

Erreichbarkeit der Produkte

Beinhaltet:

Portionsgrößen, altersklassengerecht

Positionierung der Schilder,
Lichtverhältnisse, Schriftgröße,
übersichtliches Warenangebot
Anordnung der Ware (hoch/tief)

Serviceverhalten des Personals

Personal erreichbar

Freundlich / hilfsbereit / geduldig

Verständliche Sprache /
fachlich kompetent

Eingehen auf Informations- und
Unterstützungsbedarf Älterer
klare Aussprache,
kein Fachchinesisch

Geschäftsräume

Leichter Zugang / Hilfe beim Türöffnen /
Einkauf

Sitzgelegenheit (normale Sitzhöhe)

Ausreichend Gangbreite/
Raumverhältnisse

Toilettenbenutzung möglich

stufenfrei, Aufzug, Rampe
zumindest Handlauf bei Stufen
Sprechanlage
soweit mit längerem Aufenthalt
/Wartezeit zu rechnen ist.
Gangbreite, Ablagefläche
vor/hinter der Kasse,
handliche Einkaufswagen
soweit mit längerem
Aufenthalt/Wartezeit zu rechnen ist

Liefer- und Abholservice

Hilfe beim Einpacken (auch ins
Auto bringen, Arrangieren des
Heimbringens, Warenlieferung nach
Hause, Parkplatz beim Geschäft

Bei der Bewertung ist zu beachten, was im konkreten Geschäftstyp für den älteren Menschen wichtig ist.

Bei der Begutachtung ist der Augenmerk besonders auf das Waren- und Leistungsangebot und auf das Serviceverhalten des Personals zu legen, da diese Kriterien für ältere Menschen besonders wichtig sind.