

# Kriterienkatalog: Seniorenfreundlicher Service!

Name des Betriebs: \_\_\_\_\_

KATEGORIE 1: BERATUNG						
	Merkmale	Beschreibung	Gewicht	max. Punkte	Bewertung	Anmerkungen zur Umsetzung
1	Fachberatung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fachkompetenz</li> <li>freundlich, hilfsbereit, geduldig</li> <li>nicht auf Umsatz ausgerichtet (kein Drängen auf Kauf)</li> </ul>	5	20		
2	Auskunftsfähigkeit/ Bewusstsein	<ul style="list-style-type: none"> <li>ortskundiges Personal/ Schulung angeboten?</li> <li>eingehen auf seniorenspezifische Probleme</li> </ul>	2	8		
3	Besonderer Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liefer- und Abholservice</li> <li>Taxi-System/ AWO</li> <li>Hilfe beim Ausfüllen von Formularen/ Kaufverträgen/ Gewinnspielen (z. B. Dienstleister/ Verwaltung)</li> <li>weitere Vorschläge...</li> </ul>	2	8		
		<b>Summe</b>	<b>9</b>	<b>36</b>		
KATEGORIE 2: ANGEBOT						
4	Erreichbarkeit und Warenangebot	<ul style="list-style-type: none"> <li>Warenangebot gut erreichbar, sichtbar im Regal (Augenhöhe)</li> <li>spezielle Warenangebote für Senioren</li> </ul>	3	12		
5	Preisauszeichnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preisauszeichnung gut lesbar</li> </ul>	1	4		
		<b>Summe</b>	<b>4</b>	<b>16</b>		

<b>KATEGORIE 3: ZUGANG</b>						
	<b>Merkmale</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Gewicht</b>	<b>max. Punkte</b>	<b>Bewertung</b>	<b>Anmerkungen zur Umsetzung</b>
6	Parkplatz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parkplatz oder Bushaltestelle in unmittelbarer Nähe</li> </ul>	2	8		
7	Eingangsbereich/ Zugang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• barrierefrei (ebenerdig, Rampe oder Aufzug) oder Hilfestellung</li> </ul>	1	4		
8	Türöffnung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• automatisch, leicht zu öffnen</li> <li>• Hilfe bei Problemen mit Gehhilfen oder Rollstühlen</li> </ul>	1	4		
9	Innenraum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gänge ausreichend breit für Gehhilfen/ Rollstühle</li> <li>• Barrierefreiheit (Ebenen mit Rampen/ Aufzug verbunden)</li> </ul>	2	8		
		<b>Summe</b>	<b>6</b>	<b>24</b>		
<b>KATEGORIE 4: BEDARF</b>						
10	Toiletten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• seniorenfreundliche Kundentoilette vorhanden oder Mitbenutzung der Mitarbeitertoilette im Notfall</li> </ul>	1	4		
11	Erste Hilfe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notfallapotheke</li> <li>• „Rettungskette“ Wer macht was?</li> </ul>	1	4		
12	Sitzmöglichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stuhl/ Sessel zum Ausruhen</li> </ul>	1	4		
13	Telefonbenutzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• in dringenden Fällen</li> <li>• auch für Nicht-Kunden</li> </ul>	1	4		
14	Getränke	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Getränk/ Glas Wasser bei Bedarf</li> </ul>	1	4		
15	Hintergrundmusik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keine Musik oder nur sehr dezent</li> </ul>	1	4		
		<b>Summe</b>	<b>6</b>	<b>24</b>		
		<b>Gesamtsumme</b>	<b>25</b>	<b>100</b>		

# Bewertungsbogen: Seniorenfreundlicher Service!

---

Name des Betriebs

## Punkteverteilung

Faktor 0 = Kriterium wird nicht erfüllt	<b>Bewertungsbeispiel 1: Fachberatung (1)</b>
Faktor 1 = Kriterium wird in Ansätzen erfüllt	Gewicht 5 x Faktor 3 (fast vollständig erfüllt) =
Faktor 2 = Kriterium wird teilweise erfüllt	15 Punkte
Faktor 3 = Kriterium wird fast vollständig erfüllt	<b>Bewertungsbeispiel 2: Sitzmöglichkeit (12)</b>
Faktor 4 = Kriterium wird vollständig erfüllt	Gewicht 1 x Faktor 4 (vollständig erfüllt) =
	4 Punkte

<b>PUNKTEVERTEILUNG (FAKTOREN)</b>	<b>BEWERTUNGSBEISPIELE</b>
0 = Kriterium nicht erreicht	<b><u>Beispiel 1: Fachberatung (1)</u></b>
1 = Kriterium im Ansatz vorhanden	Gewicht 5 x Faktor 3 (fast vollständig erfüllt) = 15 Punkte
2 = Kriterium teilweise erfüllt	<b><u>Beispiel 2: Sitzmöglichkeit (12)</u></b>
3 = Kriterium fast vollständig erfüllt	Gewicht 1 x Faktor 4 (vollständig erfüllt) = 4 Punkte
4 = Kriterium vollständig erfüllt	

**ANGABEN ZUM BETRIEB**

Name/ Firma: \_\_\_\_\_

Inhaber: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

Telefon/ Fax: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

**ZERTIFIZIERUNG (Mindestpunktzahl: 75)**

besucht am: \_\_\_\_\_

durch: \_\_\_\_\_

Gespräch mit: \_\_\_\_\_

Zertifikat befürwortet: ja, mit \_\_\_\_\_ Punkten

nein, mit \_\_\_\_\_ Punkten

**Zur Kenntnis genommen und einverstanden**\_\_\_\_\_  
**Datum/Unterschrift****Für den Stadt-Seniorenrat**\_\_\_\_\_  
**Datum/Unterschriften**