

# Prädikat "Seniorenfreundlicher Service" im Burgenlandkreis

## Kriterienkatalog "Handel"

Name / Firma: .....

Anschrift: .....

Telefon: .....

E-Mail : .....

Besucht am: .....

durch: .....

Gespräch mit: .....

### Waren- und Leistungsangebot:

Gut sichtbar und lesbar ausgeschildert (auch in Schaufenster / Regalen)      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Seniorengerechte Angebote      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Angebotspreise auf Nachfrage      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Erreichbarkeit der Produkte      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Sonstiges .....

.....

### Serviceverhalten des Personals:

Kompetent / freundlich / hilfsbereit/ geduldig      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Verständliche Sprache / ortskundig      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Telefonbenutzung in dringenden Fällen      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Hilfe beim Türöffnen      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Sonstiges .....

.....

### Geschäftsräume:

Parkmöglichkeiten      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Leichter Zugang (ebenerdig/barrierefrei)      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Ausreichende Gangbreite (Rollstuhl/Rollator)      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Sitzgelegenheit vorhanden      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Helle Beleuchtung      zufriedenstellend ..... nicht zufriedenstellend .....

Hintergrundmusik (keine/dezent)	zufriedenstellend .....	nicht zufriedenstellend .....
Toilettenbenutzung möglich	zufriedenstellend .....	nicht zufriedenstellend .....
Erste-Hilfe-Möglichkeit	zufriedenstellend .....	nicht zufriedenstellend .....
Sonstiges	.....	.....
Liefer- und Abholservice:		
Lieferung nach Hause (Kosten?)	zufriedenstellend .....	nicht zufriedenstellend .....
Hilfe beim Be- und Entladen	zufriedenstellend .....	nicht zufriedenstellend .....
Bestellservice per Telefon / Internet	zufriedenstellend .....	nicht zufriedenstellend .....
Sonstiges	.....	.....

Bewertungsschema: zufrieden stellend = 1 Punkt / nicht zufrieden stellend = 0 Punkte

Das Unternehmen erhält insgesamt ..... von 19 Punkten

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.

Anmerkungen / Besonderheiten (z. B. weitere seniorenfreundliche Maßnahmen / Angebote):

.....

.....

.....

**Wird durch die Bewertungskommission ausgefüllt!**

Prädikat wird erteilt durch Beschluss des Seniorenbeirates Burgenlandkreis

am: .....

ja: .....

nein: .....

Unterschrift: .....