

Datum	
Gesprächspartner	
Stellung im Unternehmen	

1. Antragsteller / Firma

Name

Branche

Anschrift

Telefon

Email

2. Welche besonderen Service bieten Sie Ihrer älteren Kundschaft an?

Notizen

3. Wie erfolgt die Informationsweitergabe und Sensibilisierung Ihrer Mitarbeiter*innen über die Zertifizierung Seniorenfreundlicher Service?

Notizen

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

4. Wie gehen Sie mit Reklamationen / Beschwerden um?

Notizen

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

5. Erreichbarkeit mit ÖPNV

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

6. Parkplätze vorhanden?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

7. Kundenfreundlichkeit

7.1 Sind Mitarbeiter*innen fachlich kompetent?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

7.2 Kann Erste Hilfe geleistet werden?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

7.3 Ist das Personal sichtbar / erreichbar und namentlich ansprechbar (Namenschilder)?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

7.4 Gibt es ausreichend Ablagefläche an der Kasse?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

8. Kundenberatung

8.1 mündliche / schriftliche Informationen

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

8.2 ausreichend Produkterklärung

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9. Zielgruppe „Ältere Kund*innen“

9.1 Wie gehen Sie auf die Wünsche von älteren Kundinnen und Kunden ein?

Notizen

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.2 Gut lesbare Beschilderung?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.3 Waren gut erreichbar?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.4 Barrierearm?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.5 Beidseitige Handläufe an den Treppen?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.6 Falls mehrgeschossig, ist ein Fahrstuhl vorhanden und gut ausgeschildert?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.7 Sind die Gänge breit genug für Rollator und Rollstuhl?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.8 Ist eine Kundentoilette vorhanden / ausgeschildert / in der Nähe?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.9 Sind Sitzgelegenheiten vorhanden?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.10 Ist die Beleuchtung ausreichend?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

9.11 Wird Trinkwasser angeboten (auf Nachfrage)?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

10. Service

10.1 Ist telefonische / online-Bestellung möglich?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

10.2 Ist eine Zustellung möglich?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

10.3 Zustellungskosten?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

10.4 Beratung zu Hause?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam

10.5 Wird Abholdienst oder Fahrdienst auf Anfrage angeboten?

Bewertung

zufriedenstellend

nicht zufriedenstellend

Anmerkungen vom Zertifizierungsteam



11. Sonstige Anmerkungen

Geprüft von

Name	Vorname	Unterschrift