

Gesprächspartner*in _____

Datum _____

Stellung im Unternehmen, Einrichtung, Behörde _____

1. Antragsteller

Name _____

Branche _____

Anschrift _____

Telefon _____ Email _____

2. Zugang zum Gebäude

	zufriedenstellend	Nicht zufriedenstellend
Ist der Zugang zum Gebäude barrierearm?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handlauf an den Außentreppen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Steht eine Rampe zur Verfügung (flexibel, fest)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Steht eine Klingel zur Verfügung um Hilfe zu holen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind Parkmöglichkeiten vorhanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie ist die Erreichbarkeit mit ÖPNV?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Bewertung des Geschäfts/der Räumlichkeit

	zufriedenstellend	Nicht zufriedenstellend
Handläufe an den Treppen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falls mehrgeschossig, ist ein gut ausgeschilderter Fahrstuhl vorhanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sind die Gänge breit genug für Rollator bzw. Rollstuhl?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist die Beleuchtung hell und blendfrei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist eine Sitzgelegenheit vorhanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gibt es ausreichend Ablagefläche an der Kasse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preise gut lesbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebote gut sichtbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waren gut erreichbar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Kundenfreundlichkeit

	zufriedenstellend	Nicht zufriedenstellend
Ist das Personal erreichbar und namentlich ansprechbar (Namensschilder)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nehmen sich die Mitarbeiter*innen Zeit, um Produkte zu erklären?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie gehen Sie auf die Wünsche von älteren Kund*innen ein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie gehen Sie mit Reklamationen/Beschwerden um?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird Trinkwasser angeboten (auf Nachfrage)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kann eine Toilette genutzt werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kann Erste Hilfe geleistet werden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Service

	zufriedenstellend	Nicht zufriedenstellend
Ist telefonische/online-Bestellung möglich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist eine Zustellung möglich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zustellungskosten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung zu Hause?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird ein Abholdienst oder Fahrdienst auf Anfrage angeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Zusätzliche Fragen – Handwerk

	zufriedenstellend	Nicht zufriedenstellend
Annahme von Kleinaufträgen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung zuhause möglich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfe beim Umräumen? Kosten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zeitnahe Durchführung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entsorgung von Altmöbeln, Altteilen, Kosten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Zusätzliche Fragen – Einrichtungen | Behörden

	zufriedenstellend	Nicht zufriedenstellend
Zugang gut ausgeschildert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratung zu Hause?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ausfüll-Hilfe bei Formularen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Welchen besonderen Service bieten Sie Ihrer älteren Kundschaft an?

9. Wie werden Ihre Mitarbeitenden über das Zertifikat „Seniorenfreundlicher Service“ informiert?

10. Sonstige Anmerkungen

11. Bewertet von