



FRAGEBOGEN

Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Datum: _____

Name der Testerinnen und Tester:

2 Fragebogen Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Name des Unternehmens: _____

Adresse: _____

PLZ/Ort: _____

Bundesland: _____

Betriebsform:

<input type="checkbox"/>	Fachgeschäft
<input type="checkbox"/>	Filialisiertes Fachgeschäft (Non-Food)
<input type="checkbox"/>	Supermarkt
<input type="checkbox"/>	Lebensmitteldiscounter
<input type="checkbox"/>	Kauf- und Warenhaus
<input type="checkbox"/>	SB-Warenhaus/Verbrauchermarkt
<input type="checkbox"/>	Fachmarkt
<input type="checkbox"/>	Sonstiges

Branche:

<input type="checkbox"/>	Nahrungsmittel, Getränke und Tabakwaren
<input type="checkbox"/>	Textilien, Bekleidung, Schuhe und Lederwaren, Uhren, Schmuck
<input type="checkbox"/>	Möbel, Einrichtungsgegenstände und Hausrat
<input type="checkbox"/>	Handel mit elektronischen Haushalts- und Unterhaltungsgegenständen
<input type="checkbox"/>	Bau- und Heimwerkerbedarf
<input type="checkbox"/>	Facheinzelhandel mit medizinischen, orthopädischen und kosmetischen Artikeln (z. B. Drogerien)
<input type="checkbox"/>	Bücher, Zeitungen, Zeitschriften und Schreibwaren
<input type="checkbox"/>	Sonstiges

Verkaufsfläche:

<input type="checkbox"/>	bis 1.000 qm
<input type="checkbox"/>	von 1.000 bis 2.500 qm
<input type="checkbox"/>	von 2.500 qm bis 10.000 qm
<input type="checkbox"/>	mehr als 10.000 qm

Nr.	A,B,C	Frage		
Kategorie 1: Erreichbarkeit des Geschäfts				
Bewertung der Parkmöglichkeiten (Parkplatz, Tiefgarage, Parkhaus – wenn in Eigenregie geführt)				
<input type="checkbox"/> vorhanden und in Eigenregie geführt (weiter mit Frage 1) <input type="checkbox"/> nicht vorhanden bzw. nicht in Eigenregie geführt (weiter mit Frage 5)				
1	B	Ist die Beschilderung beim Befahren des Parkplatzes gut und eindeutig zu erkennen? (zum Beispiel über Formate, Schriftart, Schriftfarbe, Standort)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
2	C	Werden zusätzlich zu den vorhandenen Parkplätzen weitere Sonderparkplätze angeboten? (zum Beispiel breitere Parkplätze für Behinderte, Frauen- oder Familienparkplätze)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Barrierearme und sichere Fußwege von Parkbereich zum Geschäft (wenn in Eigenregie geführt)				
3	A	Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft sicher und stolperfrei? (zum Beispiel keine Stolperfallen oder Unebenheiten, sondern abgesenkte Bordsteine, helle Wege)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
4	B	Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft gut ausgeschildert? (zum Beispiel über Formate, Schriftart, Schriftfarbe, Standort)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Kategorie 2: Mitarbeiter / Servicequalität				
Bitte testen Sie die „Kategorie Mitarbeiter / Servicequalität“ anonym und geben Sie sich erst nach der Überprüfung als Tester zu erkennen!				
5	B	Werden Sie von Mitarbeitern beachtet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
6	B	Werden Sie auf Wunsch zur Ware begleitet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
7	B	Sind die Erklärungen der Mitarbeiter leicht zu verstehen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Nr.	A,B,C	Frage			
Kategorie 2: Mitarbeiter / Servicequalität					
Bitte testen Sie die „Kategorie Mitarbeiter / Servicequalität“ anonym und geben Sie sich erst nach der Überprüfung als Tester zu erkennen!					
8	A	Haben Sie bei Fragen und Anregungen eine Anlaufstelle im Geschäft? (zum Beispiel persönliches Gespräch vor Ort, Kundentelefon, Meinungsbögen, Internet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
Kategorie 3: Eingang zum Geschäft					
Sie können sich nun als Tester zu erkennen geben.					
Barrierearmer Zugang zum Geschäft					
9	A	Ist mindestens ein Zugang zum Geschäft ebenerdig? (beziehungsweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
Eingangstüren					
10	A	Stehen die Eingangstüren offen, öffnen sie sich automatisch beziehungsweise sind sie leicht per Hand zu öffnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden
11	A	Sind die Eingangstüren mindestens 210 cm hoch und 90 cm breit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden
Kategorie 4: Ladengestaltung					
12	B	Ist das Geschäft gut ausgeleuchtet? (das heißt, das Licht ist indirekt angebracht und blendet die Kunden nicht)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
13	B	Ist die Hintergrundmusik dezent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden
14	A	Sind die Hauptwege mindestens 90 cm breit (im Wendebereich mindestens 120 cm)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	
15	B	Sind die Regale maximal 170 cm hoch?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein	nicht vorhanden
16	A	Ist der Boden rutschfest und spiegelfrei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			ja	nein	

Nr.	A,B,C	Frage	
Kategorie 4: Ladengestaltung			
17	A	Sind die Niveauunterschiede zwischen Bodenbelägen unter 1 cm (falls vorhanden)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
18	A	Sind Gefahrenquellen – falls vorhanden – markiert? (zum Beispiel Glastüren, Drehtüren, feuchte Böden)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
19	B	Sind die Wege im Geschäft frei von Hindernissen und gut zugänglich? (es stehen keine Kartons, Warencontainer, Aufbauten und Ähnliches im Weg)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
20	A	Sind Schilder und Wegweiser gut zu erkennen beziehungsweise leicht auffindbar?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
Treppen			
<input type="checkbox"/> vorhanden (weiter mit Frage 21) <input type="checkbox"/> nicht vorhanden (weiter mit Frage 25)			
21	A	Ist die erste und letzte Absatzstufe der Treppe kontrastreich gekennzeichnet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
22	B	Reicht der Handlauf des Treppengeländers bis zur letzten Treppenstufe?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
23	C	Ist ein beidseitiger Handlauf des Treppengeländers vorhanden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
24	B	Ist der Handlauf des Treppengeländers komplett umgreifbar?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Rolltreppen			
<input type="checkbox"/> vorhanden (weiter mit Frage 25) <input type="checkbox"/> nicht vorhanden (weiter mit Frage 27)			
25	B	Ist der Ein- und Austritt der Rolltreppe farblich markiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
26	B	Läuft die Rolltreppe langsam und ermöglicht einen sicheren Ein- und Austritt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Nr.	A,B,C	Frage			
Kategorie 4: Ladengestaltung					
Aufzüge					
<input type="checkbox"/> vorhanden (weiter mit Frage 27) <input type="checkbox"/> nicht vorhanden (weiter mit Frage 32)					
27	A	Ist der Ein- und Ausstieg der Aufzüge kontrastreich gekennzeichnet?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
28	B	Sind die Türen der Aufzüge mindestens 90 cm breit und 210 cm hoch?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
29	C	Hat der Aufzug mindestens einen Spiegel?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
30	B	Sind die Bedienelemente im Aufzug zu ertasten (zum Beispiel über Blindenschrift), oder gibt es eine Sprachausgabe oder eine persönliche Hilfe?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
31	B	Gibt es mindestens einen umgreifbaren Handlauf zum Festhalten im Aufzug?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Umkleidekabinen					
<input type="checkbox"/> vorhanden (weiter mit Frage 32) <input type="checkbox"/> nicht vorhanden (weiter mit Frage 36)					
32	A	Haben die Umkleidekabinen mindestens eine Größe von 120 x 120 cm? (ausgewiesene Rollstuhlfahrer-Kabinen sind mindestens 150 x 150 cm groß)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
33	A	Sind in der Kabine Ablagefläche, Spiegel und Kleiderhaken oder -stangen vorhanden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
34	C	Gibt es einen Zusatzspiegel?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
35	C	Ist ein Haltegriff in der Umkleidekabine vorhanden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Kategorie 5: Sortimentsgestaltung					
36	B	Sind die Waren- und Produktbereiche gekennzeichnet beziehungsweise schnell auffindbar?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden
37	A	Sind die Preise am Regal gut lesbar ausgezeichnet? (kontraststark, bei Grundpreisauszeichnung mindestens 11 Punkt / 0,3 cm, bei Endpreisauszeichnung mindestens 24 Punkt / 0,8 cm)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden

Nr.	A,B,C	Frage	
Kategorie 5: Sortimentsgestaltung			
38	B	Sind die Preise am Produkt und sonstigen Schildern überwiegend gut lesbar? (wenn die Produktauszeichnung durch den Hersteller festgelegt ist, entfällt dieses Kriterium)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
39	C	Kann zwischen verschiedenen Packungs- oder Sortimentsgrößen gewählt werden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
Kategorie 6: Service			
Kundentoiletten			
<input type="checkbox"/> bewertbar (weiter mit Frage 40) <input type="checkbox"/> nicht bewertbar (zum Beispiel im Einkaufscenter, weiter mit Frage 44)			
40	A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/>	Ist eine Kundentoilette vorhanden? (Bei einer Verkaufsfläche über 1.000 Quadratmeter ist es ein A-Kriterium. Bei einer Verkaufsfläche unter 1.000 Quadratmeter ist es ein B-Kriterium)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
41	B	Ist mindestens eine Kundentoilette barrierearm oder multifunktional?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
42	B	Gibt es in der Toilette oder im Vorraum Ablageflächen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
43	B	Sind in der Toilette Kleiderhaken vorhanden? (entweder ein großer oder zwei kleine Haken)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Zusatzservice			
<i>Sind die Zusatzleistungen nicht kenntlich, erfragen Sie bitte bei den Mitarbeitern, ob welche angeboten werden.</i>			
44	B	Gibt es einen Hol- & Bringservice für Kunden, Bestell- oder Lieferservice für Ware nach Hause? (mindestens eine Dienstleistung muss vorhanden sein)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
45	B	Gibt es Sitzgelegenheiten oder einen Ruhebereich?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
46	B	Gibt es eine Kinderspielecke?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
47	C	Werden im Geschäft Getränke kostenlos angeboten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
48	C	Gibt es die Möglichkeit, Einkäufe oder Garderobe aufzubewahren oder einzuschließen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Nr.	A,B,C	Frage	
Kategorie 6: Service			
Zusatzservice			
<i>Sind die Zusatzleistungen nicht kenntlich, erfragen Sie bitte bei den Mitarbeitern, ob welche angeboten werden.</i>			
49	C	Gibt es „Erste Hilfe“-Möglichkeiten im Geschäft? (zum Beispiel Notfallapotheke, Defibrillator, Rettungskette, ausgestatteter Sanitätsraum, zu Ersthelfern ausgebildete Mitarbeiter)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
50	A	Sind die Einkaufswagen leichtläufig?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
51	C	Gibt es unterschiedliche Einkaufswagen oder solche, die multifunktional sind? (zum Beispiel Einkaufswagen mit Sitzgelegenheit für Erwachsene, Einkaufswagen mit Lupe oder mit kleinem Füllbereich oder mit Babyschalen, Kinder-einkaufswagen)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
52	B	Gibt es Zusatzinformationen oder Zusatzservices, die den Einkauf erleichtern? (zum Beispiel Einpackservice, Kataloge, schriftliche Produkt- oder Pflegeinformationen, Kundeninformationsschalter, Einkaufsbegleitung) Wenn ja, welche: -----	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Kategorie 7: Kasse			
53	A	Ist der Durchgang an der Kasse mindestens 90 cm breit? (Abteilungs- / Etagenkassen mindestens 90 cm Bewegungsfreiheit)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
54	B	Ist das Kassendisplay für Kunden gut zu erkennen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
55	B	Gibt es eine Ablagefläche an und / oder hinter der Kasse?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
56	B	Ist die Schrift des Kassenbons gut lesbar? (Schriftgröße mindestens 11 Punkt)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Nr.	A,B,C	Frage		
Sonderpunkte				
<i>Die Sonderpunkte werden zur Gesamtpunktzahl addiert. Die Sonderpunkte können das Prüfergebnis nur verbessern, nicht verschlechtern.</i>				
57	B	Gibt es drei weitere Dienstleistungen, die positiv zu bewerten sind und noch nicht genannt wurden? Wenn ja, welche drei Dienstleistungen sind das? ----- ----- -----	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein
58	B	Gibt es eine Behindertentoilette?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein

Abschlussbewertung und Empfehlungen