

## Arbeitsgruppe „Altenarbeit“

der Landeshauptstadt Schwerin

Leitung der Arbeitsgruppe: Christine Dechau, Seniorenbüro Schwerin

Martinstr. 1/ 1a, 19053 Schwerin, Tel.: 0385 / 5 57 49 62

Fax.: 0385 / 5 57 49 63

Mail: [Seniorenbuero\\_schwerin@t-online.de](mailto:Seniorenbuero_schwerin@t-online.de)

---

## Kriterienkatalog „Seniorenfreundlicher Service“

### I. Allgemeine Kriterien

#### Ladengestaltung

- Übersichtliche Ladengestaltung
- Übersichtlichkeit der Warenbereichsschilder
- Übersichtlichkeit der Werbeplakate
- Übersichtlichkeit des Warenangebotes

#### Waren- und Leistungsangebot

- gut lesbare Auszeichnung von Waren und Preisen
- seniorengerechte Produkte  
(u. a. Angebot von Portionsgrößen- Single- Produkte)
- Erreichbarkeit der Waren
  - a) Höhe der Regale zur Erreichbarkeit der Produkte
  - b) Tiefe der Regale zur Erreichbarkeit der Produkte
  - c) Erreichbarkeit der Produkte bei Stapelware  
(u. a. Getränkekisten)
- Warenangebot gut sichtbar im Regal

#### Barrierefreiheit

- barrierefreier Eingang oder Zugang
- leichte Türöffnung
- breite Gänge und Durchgänge (ausreichend breit für Gehhilfen / Rollstühle / Rollator)
- rutschfeste Bodengestaltung
- Parkplätze, die ein weitgehend ungehindertes Ein- und Aussteigen sowie Ein- und Ausladen der Waren ermöglichen

## Arbeitsgruppe „Altenarbeit“

der Landeshauptstadt Schwerin

Leitung der Arbeitsgruppe: Christine Dechau, Seniorenbüro Schwerin

Martinstr. 1/ 1a, 19053 Schwerin, Tel.: 0385 / 5 57 49 62

Fax.: 0385 / 5 57 49 63

Mail: [Seniorenbuero\\_schwerin@t-online.de](mailto:Seniorenbuero_schwerin@t-online.de)

---

### Service

- **Beratungsservice zu Waren, Produkten, Dienstleistungen**
- **Möglichkeit zur Produktverkostung**
- **Möglichkeit der Nachbestellung**
- **Kunden – WC oder Toilettennutzung möglich**
- **Sitz- oder Ausruhmöglichkeiten**

### Personal

- **Fachpersonal vorhanden**
- **fachgerechte Kundenberatung**
- **Zeit für den Kunden**
- **freundliches Personal von der Begrüßung bis zur Verabschiedung des Kunden**

## Arbeitsgruppe „Altenarbeit“

der Landeshauptstadt Schwerin

Leitung der Arbeitsgruppe: Christine Dechau, Seniorenbüro Schwerin

Martinstr. 1/ 1a, 19053 Schwerin, Tel.: 0385 / 5 57 49 62

Fax.: 0385 / 5 57 49 63

Mail: [Seniorenbuero\\_schwerin@t-online.de](mailto:Seniorenbuero_schwerin@t-online.de)

---

## Kriterienkatalog

### II. Branchenbezogene Kriterien

#### Supermärkte / Discounter

- **Zustellservice für Waren**
- **Einpackhelfer/-in**
- **Ausreichende Ablagemöglichkeiten an den Kassen für Waren und Taschen**
- **Kleine Einkaufskörbe**

#### Bekleidungsgeschäfte / -firmen

- **Größe der Umkleidekabinen (ausreichende Bewegungsfreiheit)**
- **Hilfe beim Umkleiden**
- **Hilfsmittel in der Kabine (u. a. Schuhlöffel; Ablagemöglichkeit, Haltegriff)**

#### Dienstleistungsbereich

- **Seniorenrechtlicher Beratungsservice (freundlich, hilfsbereit, geduldig)**
- **kostenloser Heimservice**

## Arbeitsgruppe „Altenarbeit“

der Landeshauptstadt Schwerin

Leitung der Arbeitsgruppe: Christine Dechau, Seniorenbüro Schwerin

Martinstr. 1/ 1a, 19053 Schwerin, Tel.: 0385 / 5 57 49 62

Fax.: 0385 / 5 57 49 63

Mail: [Seniorenbuero\\_schwerin@t-online.de](mailto:Seniorenbuero_schwerin@t-online.de)

---