



Ausgezeichnet ✓
Generationenfreundlich

FRAGEBOGEN
AUSGABE 2013

Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Prüfdatum:

Name Prüfer/ -in:

Landesverband:

E-Mail:

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Dieser Fragebogen kann sowohl elektronisch als auch handschriftlich ausgefüllt werden. Zum **elektronischen Ausfüllen** ist die Verwendung von **Adobe Acrobat Reader Version 11** oder neuer erforderlich. Sie können diesen kostenlos herunterladen unter: <http://get.adobe.com/de/reader/>

Drucken Sie sich den Fragebogen für das **handschriftliche Ausfüllen** einfach aus und beachten Sie bitte die folgenden Hinweise dazu:

- Bitte verwenden Sie für das Ausfüllen des Fragebogens einen
 - **blau** oder
 - **schwarz**
 schreibenden **Feinliner, Kugelschreiber** oder **Filzstift**.
- Markieren Sie Ihre Antworten in den dafür vorgesehenen Feldern bitte mit einem **Kreuz**.

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ja	nicht vorhanden

Angaben zum Unternehmen	
Allgemeines	
Name	_____
Straße	_____
Postleitzahl	_____
Ort	_____
Bundesland	_____

Angaben zum Unternehmen	
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

Angaben zum Unternehmen	
Branche	
<input type="checkbox"/>	Nahrungsmittel, Getränke und Tabakwaren
<input type="checkbox"/>	Textilien, Bekleidung, Schuhe, Lederwaren, Uhren und Schmuck
<input type="checkbox"/>	Möbel, Einrichtungsgegenstände und Hausrat
<input type="checkbox"/>	Elektronische Haushalts- und Unterhaltungsgegenstände
<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

Angaben zum Unternehmen	
Verkaufsfläche	
<input type="checkbox"/>	unter 200 qm
<input type="checkbox"/>	ab 200 qm bis unter 1.000 qm
<input type="checkbox"/>	ab 1.000 qm bis unter 2.500 qm
<input type="checkbox"/>	ab 2.500 qm bis unter 10.000 qm
<input type="checkbox"/>	ab 10.000 qm und mehr
Erste Zertifizierung?	
<input type="checkbox"/>	ja
<input type="checkbox"/>	nein

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 vom 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

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 2: Mitarbeiter / Servicequalität

Überprüfen Sie bitte die Kategorie „Mitarbeiter / Servicequalität“ anonym und geben Sie sich erst nach der Überprüfung als Prüfer zu erkennen!

5	B	Werden Sie von Mitarbeitern beachtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein
6	B	Ist immer ein Mitarbeiter leicht aufzufinden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein
7	B	Werden Sie auf Wunsch zur Ware begleitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein
8	B	Sind die Erklärungen der Mitarbeiter leicht zu verstehen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein
9	B	Haben Sie bei Fragen und Anregungen eine Anlaufstelle im Geschäft? (zum Beispiel persönliches Gespräch vor Ort, Kundentelefon, Meinungsbögen, Internet, Infostand)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein

Kategorie 3: Eingang zum Geschäft

Sie können sich nun als Prüfer zu erkennen geben.

Barrierearmer Zugang zum Geschäft

10	A	Ist mindestens ein Zugang zum Geschäft ebenerdig? (Beziehungweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			ja	nein

Eingangstüren

11	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
12	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

Nr. A, B, C Frage			
Kategorie 4: Ladengestaltung			
13	B	Ist das Geschäft gut ausgeleuchtet? (das heißt, das Licht ist indirekt angebracht und blendet die Kunden nicht)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
14	B	Ist die Hintergrundmusik dezent?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
15	A	Sind die Hauptwege barrierearm und mindestens 90 cm breit (im Wendebereich mindestens 120 cm)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
16	B	Sind die Selbstbedienungsregale maximal 170 cm hoch?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
17	A	Ist der Boden rutschfest?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
18	B	Ist der Boden spiegelfrei?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
19	A	Sind Niveauunterschiede zwischen Bodenbelägen unter 1 cm (falls vorhanden)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden
20	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
21	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
22	A	Sind alle Hauptverkaufsflächen barrierearm zugänglich? (Beziehungsweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
23	A	Sind Schilder und Wegweiser gut zu erkennen beziehungsweise leicht auffindbar?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> nicht vorhanden

Nr.		A, B, C	Frage		
Kategorie 4: Ladengestaltung					
Treppen					
		<input type="checkbox"/>	Vorhanden: Weiter mit Frage 24		
		<input type="checkbox"/>	Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 28		
24	A	Sind die erste und die letzte Stufe kontrastreich gekennzeichnet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
25	B	Reicht der Handlauf des Treppengeländers bis zur letzten Treppenstufe?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
26	C	Ist ein beidseitiger Handlauf des Treppengeländers vorhanden?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
27	B	Ist der Handlauf des Treppengeländers komplett umgreifbar?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
Rolltreppen, Fahr- bzw. Rollsteige					
		<input type="checkbox"/>	Vorhanden: Weiter mit Frage 28		
		<input type="checkbox"/>	Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 30		
28	B	Sind Ein- und Austritt von Rolltreppe bzw. Fahrsteig farblich markiert?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
29	B	Laufen Rolltreppe bzw. Fahrsteige langsam und ermöglichen sie einen sicheren Ein- und Austritt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein

Nr.		A, B, C	Frage		
Kategorie 4: Ladengestaltung					
Aufzüge					
<input type="checkbox"/> Vorhanden: Weiter mit Frage 30					
<input type="checkbox"/> Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 35					
30	A	Sind Ein- und Ausstieg der Aufzüge kontrastreich gekennzeichnet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
31	B	Sind die Türen der Aufzüge mindestens 90 cm breit und 210 cm hoch?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
32	C	Hat der Aufzug mindestens einen Spiegel?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
33	B	Sind die Bedienelemente im Aufzug zu ertasten (zum Beispiel über Blindenschrift) oder gibt es eine Sprachausgabe oder eine persönliche Hilfe?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
34	B	Gibt es mindestens einen umgreifbaren Handlauf zum Festhalten im Aufzug?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 4: Ladengestaltung

Umkleidekabinen

Vorhanden: Weiter mit Frage 35

Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 40

35	A	Haben die Umkleidekabinen mindestens eine Größe von 120 x 120 cm oder von 130 x 110 cm?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
36	B	Sind ausgewiesene Rollstuhlfahrerkabinen mindestens 150 x 150 cm groß?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden
37	A	Sind in den Kabinen Ablagefläche, Spiegel und Kleiderhaken oder -stangen vorhanden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
38	C	Gibt es einen Zusatzspiegel?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
39	C	Ist ein Haltegriff in der Umkleidekabine vorhanden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	

Kategorie 5: Sortimentsgestaltung

40	B	Sind Waren- und Produktbereiche gekennzeichnet beziehungsweise schnell auffindbar?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
41	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
42	B	Sind die Preise am Produkt und auf 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
43	C	Kann zwischen verschiedenen Packungs- oder Sortimentsgrößen gewählt werden?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden

Nr.		A, B, C	Frage		
Kategorie 6: Service					
Kudentoiletten					
		<input type="checkbox"/>	Bewertbar: Weiter mit Frage 44		
		<input type="checkbox"/>	Nicht bewertbar (zum Beispiel in Einkaufszentren oder Einkaufszentren ähnlichen Strukturen): Weiter mit Frage 49		
44	A	<input type="checkbox"/>	Ist eine Kundentoilette vorhanden? (Bei einer Verkaufsfläche ab 1.000 qm ist es ein A-Kriterium, bei einer Verkaufsfläche bis unter 1.000 qm ist es ein B-Kriterium.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	B	<input type="checkbox"/>		ja	nein (weiter mit Frage 49)
45	B	<input type="checkbox"/>	Ist mindestens eine Kundentoilette barrierearm oder multifunktional (zum Beispiel mit Wickelecke)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
46	B	<input type="checkbox"/>	Gibt es eine Behindertentoilette?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
47	B	<input type="checkbox"/>	Gibt es in der Toilette oder im Vorraum Ablageflächen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein
48	B	<input type="checkbox"/>	Sind in der Toilette Kleiderhaken vorhanden? (entweder ein großer oder zwei kleine Haken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				ja	nein

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 6: Service

Zusatzservice

Sind die Zusatzleistungen nicht erkenntlich, erfragen Sie bitte bei dem autorisierten Ansprechpartner / Inhaber, ob welche angeboten werden.

49	B	Gibt es einen Hol- und Bringservice für Kunden, Bestell- oder Lieferservice für Ware nach Hause? (mindestens eine Dienstleistung muss vorhanden sein)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
50	B	Gibt es eine Sitzgelegenheit oder einen Ruhebereich?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
51	B	Gibt es eine Kinderspielecke?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
52	C	Gibt es eine Wickelmöglichkeit für Kinder?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
53	C	Werden im Geschäft Getränke kostenlos angeboten?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
54	C	Gibt es die Möglichkeit, Einkäufe oder Garderobe aufzubewahren oder einzuschließen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
55	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	
56	A	Sind die Einkaufswagen leichtläufig?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht vorhanden
57	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
58	B	Gibt es Zusatzinformationen oder Zusatzservices, die den Einkauf erleichtern? Wenn ja, welche? (zum Beispiel Einpackservice, Kataloge, schriftliche Produkt- oder Pflegeinformationen, Kundeninformationsschalter, Einkaufsbegleitung)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 7: Kasse

59	A	Ist der Durchgang an der Kasse mindestens 90 cm breit? (Abteilungs- / Etagenkasen mindestens 90 cm Bewegungsfreiheit)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
60	B	Ist ein Kassendisplay vorhanden und für Kunden gut zu lesen?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
61	B	Gibt es eine Ablagefläche an und / oder hinter der Kasse?	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
62	B	Ist die Schrift des Kassenbons gut lesbar? (Schriftgröße mindestens 11 Punkt)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

Sonderpunkte

*Die Sonderpunkte werden zur Gesamtpunktzahl addiert.
Die Sonderpunkte können das Prüfergebnis nur verbessern, nicht verschlechtern.*

63	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"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
----	---	--	--------------------------------	----------------------------------

Abschlussbewertung und Empfehlung

Empty box for final evaluation and recommendation.

Rücksendung	
Art des Fragebogens	
Elektronisch ausgefüllte PDF	Handschriftlich ausgefüllter Fragebogen
Bitte senden Sie die ausgefüllte und abgespeicherte PDF-Datei als Anhang an folgende E-Mail-Adresse :	Bitte schicken Sie den handschriftlich ausgefüllten Fragebogen im Original per Post an:
gfe@hde.de	Zentrale GFE-Auswertung Salzstraße 1 09113 Chemnitz

Impressum

Herausgeber:

Handelsverband Deutschland (HDE)
Am Weidendamm 1a, 10117 Berlin
Tel: 030/72 62 50 - 0 / Fax: 030/72 62 50 - 99
hde@einzelhandel.de

Redaktion:

Wilfried Malcher
© Handelsverband Deutschland (HDE) Berlin 2013