



Ausgezeichnet ✓
Generationenfreundlich

FRAGEBOGEN
AUSGABE 2017

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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| 6 | B | Ist immer ein Mitarbeiter leicht aufzufinden? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| 7 | B | Werden Sie auf Wunsch zur Ware begleitet? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
| 8 | B | Sind die Erklärungen der Mitarbeiter leicht zu verstehen? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> 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"/> ja | <input type="checkbox"/> 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? (Beziehungsweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?) | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein |
|----|---|---|--------------------------------|----------------------------------|

Eingangstüren

| | | | | | |
|----|---|---|--------------------------------|----------------------------------|--|
| 11 | A | Stehen die Eingangstüren offen, öffnen sie sich automatisch beziehungsweise sind sie leicht per Hand zu öffnen? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> nicht vorhanden |
| 12 | A | Sind die Eingangstüren mindestens 210 cm hoch und 90 cm breit? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> 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"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | |
| 25 | B | Reicht der Handlauf des Treppengeländers bis zur letzten Treppenstufe? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | |
| 26 | C | Ist ein beidseitiger Handlauf des Treppengeländers vorhanden? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | |
| 27 | B | Ist der Handlauf des Treppengeländers komplett umgreifbar? | <input type="checkbox"/> ja | <input type="checkbox"/> 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"/> ja | <input type="checkbox"/> nein | |
| 29 | B | Laufen Rolltreppe bzw. Fahrsteige langsam und ermöglichen sie 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 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

© Handelsverband Deutschland (HDE) Berlin