

# KRITERIENLISTE HANDEL UND DIENSTLEISTUNGEN

## Waren- und Leistungsangebot

- + gut ausgeschildert
- + lesbare Schilder, Preise, AGB,
- + Angebotspreis auf Anfrage

## Personal / Beratung

- + freundlich, fachgerecht, hilfsbereit
- + verständlich, deutlich (Artikulation u. Lautstärke)
- + Mitarbeiter kennen die Kriterien für seniorenfreundlichen Service
- + Konsequenzen und Risiken von Verträgen werden erklärt
- + Hilfe beim Ausfüllen von Formularen
- + Beratung zu Hause

## Zahlungsmöglichkeiten

- + bar
- + EC-Karte
- + Kreditkarte
- + auf Rechnung
- + Hilfe bei Finanzierungsfragen, Ratenkauf etc.

## Liefer- / Bringservice

- + Hilfe beim Beladen
- + Mit Vergütung
- + Ohne Vergütung  
(bei angemessenem Mindestumsatz)

## Sonstige seniorenfreundliche Maßnahmen

- + Sitzgelegenheit vorhanden (normale Sitzhöhe ca. 42-52 cm)
- + Kundentoilette
- + Barrierefrei
- + Rauchfrei (bei Cafés)

## Eingangsbereich

- + Öffnen der Tür
- + Barrierefreier Zugang
- + Stufen (Anzahl)
- + Technische Hilfen
- + Handlauf (beidseitig)
- + Rampe
- + Aufzug
- + Klingel
- + Sprechanlage

# KRITERIENLISTE HANDWERKS BETRIEBE

## Spezielles seniorenfreundliches Verhalten

- + Anruf Mo. - Fr. nicht vor 8.30 h
- + Kostenvoranschlag verständlich und gut lesbar
- + Kostenvoranschlag eindeutig, wenig erklärungsbedürftige Fachwörter

## Angebot

- + Persönliche Erläuterung
- + Preisliche Varianten im Angebot
- + Gut verständliche Erläuterung der unterschiedlichen Angebote und Preisunterschiede

## Auftragsklärung

- + Eindeutige Formulierung des Auftrags, Klärung von Fragen und Vermeiden von Fehlinterpretationen

## Serviceverhalten

- + Qualität der handwerklichen Leistung
- + Zuverlässigkeit bei Terminabsprachen, Pünktlichkeit
- + Vorbereitung der Arbeitsstelle (z. B. Abdeckung)
- + Verlassen der Arbeitsstelle (z. B. Säuberung)
- + Organisation und Koordination mit anderen Handwerkern / Gewerken
- + Persönlicher Umgang freundlich / hilfsbereit
- + Montage vor Ort gegen Vergütung
- + Montage vor Ort ohne gesonderte Vergütung
- + Beratung im Handwerksbetrieb
- + Beratung im Haus des Kunden

## Zahlungsmöglichkeiten

- + bar
- + EC-Karte, Kreditkarte
- + auf Rechnung

## Entsorgung von Altgeräten, -möbeln, -bodenbelägen etc.

- + wird gesondert in Rechnung gestellt
- + wird nicht gesondert in Rechnung gestellt

## Zustimmung zur Einholung von Referenzen bei anderen Kunden

- + Einsicht in schriftliche Kundenbewertungen
- + Nennung von Referenzkunden