

FRAGEBOGEN FÜR HANDELSUNTERNEHMEN

Qualitätsauszeichnung „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**.

☒	☐
ja	nein
☐	☐
ja	nein
☐	☒
ja	nicht vorhanden

Angaben zum Unternehmen

Allgemeines

Name	
Straße	
Postleitzahl	
Ort	
Bundesland	

Angaben zum Unternehmen

Betriebsform	
☐	Fachgeschäft
☐	Filialisiertes Fachgeschäft (Non-Food)
☐	Supermarkt
☐	Lebensmitteldiscounter
☐	Kauf- und Warenhaus
☐	SB-Warenhaus / Verbrauchermarkt
☐	Fachmarkt
☐	Sonstiges

Angaben zum Unternehmen

Branche	
☐	Nahrungsmittel, Getränke und Tabakwaren
☐	Textilien, Bekleidung, Schuhe, Lederwaren, Uhren und Schmuck
☐	Möbel, Einrichtungsgegenstände und Hausrat
☐	Elektronische Haushalts- und Unterhaltungsgegenstände
☐	Bau- und Heimwerkerbedarf
☐	Facheinzelhandel mit medizinischen, orthopädischen und kosmetischen Artikeln (z. B. Drogerien)
☐	Bücher, Zeitungen, Zeitschriften und Schreibwaren
☐	Sonstiges

Angaben zum Unternehmen

Verkaufsfläche

☐

unter 200 qm

☐

ab 200 qm bis unter 1.000 qm

☐

ab 1.000 qm bis unter 2.500 qm

☐

ab 2.500 qm bis unter 10.000 qm

☐

ab 10.000 qm und mehr

Erstantrag?

☐

ja

☐

nein

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 1: Erreichbarkeit des Geschäfts**Bewertung der Parkmöglichkeiten**
(Parkplatz, Tiefgarage, Parkhaus - wenn in Eigenregie geführt)☐

Vorhanden und in Eigenregie geführt: Weiter mit Frage 1

☐

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)	☐ ja	☐ nein
2	C	Werden zusätzlich zu den vorhandenen Parkplätzen weitere Sonderparkplätze angeboten? (zum Beispiel breitere Parkplätze für Behinderte, Frauen- oder Familienparkplätze)	☐ ja	☐ 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)	☐ ja	☐ nein
4	B	Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft gut ausgeschildert? (zum Beispiel über Formate, Schriftart, Schriftfarbe, Standort)	☐ ja	☐ 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	Grüßt der Mitarbeiter an der Kasse die Kunden? Werden Sie von Mitarbeitern beachtet?	☐ ja	☐ nein
6	B	Ist immer ein Mitarbeiter leicht aufzufinden, bzw. sind die Mitarbeiter an der Kleidung o. Namensschild zu erkennen?	☐ ja	☐ nein
7	B	Werden Sie auf Wunsch zur Ware begleitet?	☐ ja	☐ nein
8	B	Sind die Erklärungen der Mitarbeiter leicht zu verstehen?	☐ ja	☐ nein
9	B	Haben Sie bei Fragen und Anregungen eine Anlaufstelle im Geschäft? (zum Beispiel persönliches Gespräch vor Ort, Kundentelefon, Meinungsbögen, Internet, Infostand)	☐ 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? (Beziehungsweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?)	☐ ja	☐ nein
----	---	---	--------------------------------	----------------------------------

Eingangstüren

11	A	Stehen die Eingangstüren offen, öffnen sie sich automatisch beziehungsweise sind sie leicht per Hand zu öffnen?	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden
12	A	Sind die Eingangstüren mindestens 210 cm hoch und 90 cm breit?	☐ 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)	☐ ja	☐ nein
14	B	Ist die Hintergrundmusik dezent?	☐ ja	☐ nein
				☐ nicht vorhanden
15	A	Sind die Hauptwege barrierearm und mindestens 90 cm breit (im Wendebereich mindestens 120 cm)?	☐ ja	☐ nein
16	B	Sind die Selbstbedienungsregale maximal 170 cm hoch?	☐ ja	☐ nein
				☐ nicht vorhanden
17	A	Ist der Boden rutschfest?	☐ ja	☐ nein
18	B	Ist der Boden spiegelfrei?	☐ ja	☐ nein
19	A	Sind Niveauunterschiede zwischen Bodenbelägen unter 1 cm (falls vorhanden)?	☐ ja	☐ nein
				☐ nicht vorhanden
20	A	Sind Gefahrenquellen - falls vorhanden - markiert? (zum Beispiel Glastüren, Drehtüren, feuchte Böden)	☐ ja	☐ nein
				☐ 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)	☐ ja	☐ nein
22	A	Sind alle Hauptverkaufsflächen barrierearm zugänglich? (Beziehungsweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?)	☐ ja	☐ nein
23	A	Sind Schilder und Wegweiser gut zu erkennen beziehungsweise leicht auffindbar?	☐ ja	☐ nein
				☐ nicht vorhanden

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 4: Ladengestaltung**Treppen**☐

Vorhanden: Weiter mit Frage 24

☐

Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 28

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

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 4: Ladengestaltung**Aufzüge**☐

Vorhanden: Weiter mit Frage 30

☐

Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 35

30	A	Sind Ein- und Ausstieg der Aufzüge kontrastreich gekennzeichnet?	☐ ja	☐ nein
31	B	Sind die Türen der Aufzüge mindestens 90 cm breit und 210 cm hoch?	☐ ja	☐ nein
32	C	Hat der Aufzug mindestens einen Spiegel?	☐ ja	☐ nein
33	B	Sind die Bedienelemente im Aufzug zu ertasten (zum Beispiel über Blindenschrift) oder gibt es eine Sprachausgabe oder eine persönliche Hilfe?	☐ ja	☐ nein
34	B	Gibt es mindestens einen umgreifbaren Handlauf zum Festhalten im Aufzug?	☐ 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?	☐ ja	☐ nein	
36	B	Sind ausgewiesene Rollstuhlfahrerkabinen mindestens 150 x 150 cm groß?	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden
37	A	Sind in den Kabinen Ablagefläche, Spiegel und Kleiderhaken oder -stangen vorhanden?	☐ ja	☐ nein	
38	C	Gibt es einen Zusatzspiegel?	☐ ja	☐ nein	
39	C	Ist ein Haltegriff in der Umkleidekabine vorhanden?	☐ ja	☐ nein	

Kategorie 5: Sortimentsgestaltung

40	B	Sind Waren- und Produktbereiche gekennzeichnet beziehungsweise schnell auffindbar?	☐ ja	☐ 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)	☐ ja	☐ nein	☐ 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.)	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden
43	C	Kann zwischen verschiedenen Packungs- oder Sortimentsgrößen gewählt werden?	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 6: Service

Kundentoiletten

☐

Bewertbar: Weiter mit Frage 44

☐

Nicht bewertbar (zum Beispiel in Einkaufscentern oder Einkaufscenter ähnlichen Strukturen): Weiter mit Frage 49

44	A ☐ B ☐	Ist eine Kundentoilette vorhanden? (Bei einer Verkaufsfläche ab 1.200 qm ist es ein A-Kriterium, bei einer Verkaufsfläche bis unter 1.200 qm ist es ein B-Kriterium.)	☐ ja	☐ nein (weiter mit Frage 49)
45	B	Ist mindestens eine Kundentoilette barrierearm oder multifunktional (zum Beispiel mit Wickelecke)?	☐ ja	☐ nein
46	B	Gibt es eine Behindertentoilette?	☐ ja	☐ nein
47	B	Gibt es in der Toilette oder im Vorraum Ablageflächen?	☐ ja	☐ nein
48	B	Sind in der Toilette Kleiderhaken vorhanden? (entweder ein großer oder zwei kleine Haken)	☐ 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)	☐ ja	☐ nein	
50	B	Gibt es eine Sitzgelegenheit oder einen Ruhebereich?	☐ ja	☐ nein	
51	B	Gibt es eine Kinderspielecke?	☐ ja	☐ nein	
52	C	Gibt es eine Wickelmöglichkeit für Kinder?	☐ ja	☐ nein	
53	C	Werden im Geschäft Getränke kostenlos angeboten?	☐ ja	☐ nein	
54	C	Gibt es die Möglichkeit, Einkäufe oder Garderobe aufzubewahren oder einzuschließen?	☐ ja	☐ nein	
55	C	Gibt es „Erste Hilfe“-Möglichkeiten im Geschäft? (zum Beispiel Notfallapotheke, Defibrillator, Rettungskette, ausgestatteter Sanitätsraum, zu Ersthelfern ausgebildete Mitarbeiter)	☐ ja	☐ nein	
56	A	Sind die Einkaufswagen leichtläufig?	☐ ja	☐ nein	☐ 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)	☐ ja	☐ nein	☐ 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)	☐ ja	☐ nein	

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 7: Kasse

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

Abschlussbewertung und Empfehlung

Drucken

Rücksendung

Art des Fragebogens

Elektronisch ausgefüllte PDF

Bitte senden Sie die ausgefüllte und abgespeicherte **PDF-Datei als Anhang** an folgende **E-Mail-Adresse**:

gfe@hde.de

Handschriftlich ausgefüllter Fragebogen

Bitte schicken Sie den handschriftlich ausgefüllten Fragebogen im **Original per Post** an:

**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