

Demographischer Wandel eine Chance für den Handel, Dienstleister und Handwerk www.lsr-bw.de

„Seniorenfreundlicher Service“ (SfS) in Pfinztal

„Seniorenfreundlicher Service“ ist eine Aktion für Geschäfte, Firmen und Dienstleister, die getragen wird vom Landesseniorenrat, dem Einzelhandelsverband (B-W), der Handwerkerschaft (B-W) und der Landesregierung. Ziel ist es, ein Bewusstsein zu schaffen für Belange älterer Menschen und Menschen mit Behinderungen und entsprechende Produkte, Lösungen und Dienstleistungen anzubieten. Das kann für alle Lebensalter und für die zertifizierten Geschäfte von Gewinn sein. Ein wesentlicher Faktor ist dabei die **Service- und Beratungsqualität**, die etwa durch **gezielte Schulungen und Informationsveranstaltungen** erreicht werden soll.

Empfehlungen für ein einheitliches und gemeinsames Auftreten und Vorgehen der Seniorenräte in Baden-Württemberg.

s. Kriterienliste für den Einzelhandel www.lsr-bw.de www.ksr-ka.de

s. Kriterienliste für Dienstleister www.ksr-ka.de

s. Kriterienliste für Handwerker www.lsr-bw.de www.ksr-ka.de

Weitere Informationen zu **ServicePlus** finden Sie hier: www.lsr-bw.de

Interessante Zertifizierungs-Bereiche sind u.a.

- Parkplätze, ÖPNV in der Nähe (?)
- Barrierefrei erreichbare Geschäftsräume, breite Gassen zwischen den Regalen.
- Toilettennutzung, Sitzgelegenheit im Ladenbereich
- Erreichbarkeit der Waren auf den Regalen, gut lesbare Beschriftung,
- Altersgerechtes Warenangebot
- Freundliches und geduldiges Serviceverhalten des Personals
- Erste-Hilfe-Kompetenzen/Notfall-Nr. parat / Defi-Standorte bekannt
- Liefer- und Abholservice
- Beratung/schriftliche Abmachungen, Verständlichkeit der Unterlagen, ...
- Termine vor Ort bei Kunden ; Wartezeiten, Verlässlichkeit, Pünktlichkeit, ...
- Besonders von Bedeutung ist natürlich, was die Bewerber sich im Blick auf ältere Kundinnen und Kunden überlegt/bereits umgesetzt haben, welche Erfahrungen sie gemacht haben mit älteren/alten Kunden, auch welche Fragen sie selbst zum Umgang mit älteren/alten Personen haben.

60 % des jeweiligen Fragenkatalogs müssen erfüllt sein, damit man die Zertifizierung erhält.

Wer zertifiziert?

In Karlsruhe: Ein Arbeitskreis aus Vertretern dieser Institutionen und 10 Mitglieder aus Seniorenrat und Seniorenbüro

Im Landkreis Karlsruhe: Der Kreissenorenrat beauftragt die örtlichen Seniorenbeiräte, die Zertifizierungsbesuche vorzunehmen.

Bewerbung in Pfinztal bei: seniorenbeirat@pfinztal.de oder bmatthes@t-online.de

Die Zertifizierung erfolgt ehrenamtlich und ist kostenlos. Sie gilt 1 Jahr (in Karlsruhe) und **3 Jahre im Landkreis Karlsruhe** und kann wiederholt werden.

Die zertifizierten Bewerber erhalten eine Urkunde und ein Logo. Zusätzliche Logos können angefordert werden (je 3.-€).

Beim Kreissenorenrat des Landkreises Karlsruhe können seit 2017 laminierte Außenlogos für die Firmenwagen bestellt werden gegen Bezahlung. (derzeit 12.40 €)

Zertifizierte Betriebe können das Logo als Datei bekommen für ihre Homepage oder Dokumente. Es darf nur benutzt werden während des zertifizierten Zeitraums, sichtbar auf dem Logo und der Urkunde.

Woher kommt das Logo?

Aus einem Wettbewerb einer Designerklasse einer Berufsschule in Karlsruhe. Es ist patentrechtlich geschützt und darf nur mit Genehmigung verwendet werden.

Der Kreissenorenrat des Landkreises Karlsruhe hat die Genehmigung dazu.

Dieses Logo beinhaltet auch die Verpflichtung, sich tatsächlich um die Belange älterer Kunden Gedanken zu machen und sie auch umzusetzen.