

Evaluierungsbogen Deutscher Seniorenlotse

Sehr geehrte Damen und Herren,

Der Initiativkreis des Deutschen Seniorenlotsen nimmt exklusiv nur drei Unternehmen pro Kategorie in das Portfolio des Deutschen Seniorenlotsen auf. Nur Firmen, von denen der Initiativkreis zutiefst überzeugt ist, werden mit dem Gütesiegel des Deutschen Seniorenlotsen zertifiziert und dürfen dieses für Print- und Online-Kampagnen nutzen.

Um sicherzustellen, dass die hohen Qualitätsanforderungen dieses Gütesiegels gewahrt bleiben, hat der Initiativkreis den folgenden Evaluierungsbogen entwickelt. Durch Ja/Nein-Fragen und Fragen mit frei formulierbaren Antworten haben Sie die Möglichkeit, uns ein Bild von Ihrem Unternehmen zu geben.

Gehen Sie beim Ausfüllen des Bogens bitte sorgfältig vor, denn er ist Grundlage für unsere Verbraucherempfehlung. Bedenken Sie bitte, dass ein ehrliches Bild Ihres Unternehmens wichtiger als ein verschönertes ist. Schwächen können behoben werden – wir unterstützen Sie dabei gerne!

Senden Sie uns bitte den ausgefüllten Evaluierungsbogen inklusive des Datenerfassungsbogens an kooperationspartner@iftra.de zurück. Der Initiativkreis Deutscher Seniorenlotse wird sich nach eingehender Prüfung mit Ihnen in Verbindung setzen.

Der Initiativkreis hofft, Sie bald in unserem exklusiven Zirkel begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Michael Scheidel

Ihr Unternehmen:



I. Ihr Unternehmen

1. Ihre Mitarbeiter wurden für die Beratung von Senioren geschult? Ja Nein

Nennen Sie Maßnahmen, die Ihr Unternehmen gegebenenfalls durchführt:

2. Ihr Unternehmen kümmert sich um die spezifischen Bedürfnisse der Mitarbeiter 50plus? Ja Nein

Wenn ja, nennen Sie Beispiele:

1

3. Besitzt Ihr Unternehmen einen speziellen Beauftragten für Mitarbeiter 50plus?

- Ja
 Nein
 in Planung; voraussichtlich ab dem: _____

4. Ihr Unternehmen plant mittelfristig, das Geschäftsfeld 50plus weiter auszubauen? Ja Nein

5. Ihr Unternehmen wurde mit Qualitätssiegel bzw. Zertifikate ausgezeichnet? Ja Nein

Privatinstitut für Transparenz im Gesundheitswesen GmbH

Carl-Benz-Str. 5, 68723 Schwetzingen, Telefon: +49 6202 / 127 19 - 0, Fax: +49 6202 / 127 19 - 13, E-Mail: info@iftra.de

Web: www.deutsches-seniorenportal.de, Amtsgericht Mannheim: HRB 708688, Steuernummer: 32497/11295

Geschäftsführer: Michael Scheidel, Alexander Schmutz

Ihr Unternehmen:



Wenn ja, nennen Sie Qualitätssiegel und Zertifikate:

6. Führen Sie regelmäßig Kundenzufriedenheitsstudien durch, an denen auch Senioren teilnehmen? Ja Nein

Wenn ja, wann war die letzte Kundenzufriedenheitsstudie, an der auch Senioren teilgenommen haben?
Wie viele Teilnehmer (Senioren) wurden befragt?

7. Nutzen Sie Kundenkritik, um Ihr Unternehmen auf die Bedürfnisse der Zielgruppe 50plus zu optimieren? Ja Nein

Wenn ja, nennen Sie Beispiele:

8. Ihr Unternehmen hat für die Zielgruppe 50plus eigens ausgearbeitete Marketing-Konzepte? Ja Nein

9. Ihr Unternehmen setzt sich in der Öffentlichkeit für die Anliegen und Bedürfnisse der Menschen 50plus ein? Ja Nein

Wenn ja, nennen Sie Beispiele:

Ihr Unternehmen:



II. Ihre Produkte oder Dienstleistungen

1. Ihre Kunden können Ihre Produkte oder Dienstleistungen über folgende Kanäle erwerben:

- im Geschäft/ vor Ort
- Katalog/ Post
- Telefon
- Online
- Sonstige: _____

2. 1 Bei der Präsentation Ihrer Produkte oder Dienstleistungen achten Sie auf eine seniorengerechte Darstellung (z.B. verstellbare Schriftgröße auf Ihrer Website)? Ja Nein

2. 2 Den Bestellvorgang auf Ihrer Website erklären Sie Schritt für Schritt in einfacher Sprache in Begleitung von Icons, Fotos o.ä.? Ja Nein

2. 3 Der Bestellstatus ist für Ihre Kunden online einsehbar? Ja Nein

2. 4 Wenn ja, nennen Sie Links zu entsprechenden Bereichen Ihrer Website, um dies zu verdeutlichen:

3. Ihren Kunden steht eine telefonische Service-Hotline zur Verfügung? Ja Nein

4. Der Verweis auf ihr Service-Hotline ist prominent im Header Ihrer Website oder an zentraler Stelle bei anderen Kanälen platziert? Ja Nein

5. Sind Ihre telefonischen Service Hotlines für Ihre Kunden kostenfrei? Ja Nein

6. Ist Ihre Service-Hotline mindestens von 8 - 20 Uhr besetzt? Ja Nein

Ihr Unternehmen:



7. Nennen sie Qualifikationen, die ihre telefonischen Service-Mitarbeiter aufweisen:

8. Ihren Kunden stehen fachkundige Ansprechpartner zu den entsprechenden Produkten oder Dienstleistungen vor Ort zur Verfügung? Ja Nein

9. Berät Ihr Unternehmen seine Kunden auch in deren häuslichem Umfeld? Ja Nein

Wenn ja, fallen dabei für Ihre Kunden Kosten an? Ja Nein

Schlüsseln Sie auf, wie sich diese Kosten zusammensetzen (z.B. Fahrtkostenpauschale, Stundensätze, o.ä.):

10. Über welche Kanäle haben Ihre Kunden die Möglichkeit zu bezahlen?

- Bar
- Kreditkarte
- Lastschrift
- PayPal
- Rechnung
- Vorkasse

11. Bietet Ihr Unternehmen einen Seniorenrabatt an? Ja Nein

12. Wie lange sind Ihre durchschnittlichen Lieferzeiten?

- 2 bis 3 Tage
- bis zu 1 Woche
- länger als 1 Woche
- es gibt keine Lieferzeiten

Ihr Unternehmen:



13. Produkte oder Dienstleistungen, die Sie für die Zielgruppe 50plus anbieten, werden eigens von Ihrem Unternehmen für die Zielgruppe 50plus konzipiert? Ja Nein

Wenn ja, nennen Sie Beispiele, wodurch sich diese Produkte oder Dienstleistungen auszeichnen:

14. Seit wann bieten Sie seniorenrechtliche Produkte oder Dienstleistungen an?

15. Welche Qualitätssiegel bzw. Zertifikate weisen Ihre Produkte oder Dienstleistungen auf?

16. Wurden Ihre Produkte oder Dienstleistungen von Senioren getestet? Ja Nein

Wenn ja, wie viele Senioren nehmen durchschnittlich an einem Test eines Produktes oder Dienstleistung teil?

- weniger als 50
- 50 bis 100
- 100 bis 250
- mehr als 250

Folgende vier Fragen sind nur für Produkthersteller:

17. Sind Ihre Produkte „Made in Germany“? Ja Nein

Privatinstitut für Transparenz im Gesundheitswesen GmbH

Carl-Benz-Str. 5, 68723 Schwetzingen, Telefon: +49 6202 / 127 19 - 0, Fax: +49 6202 / 127 19 - 13, E-Mail: info@iftra.de

Web: www.deutsches-seniorenportal.de, Amtsgericht Mannheim: HRB 708688, Steuernummer: 32497/11295

Geschäftsführer: Michael Scheidel, Alexander Schmutz

Ihr Unternehmen:



18. Wenn nein, wo werden Ihre Produkte hergestellt?
- Innerhalb Europas
 Außerhalb Europas
19. Der Bedienungsanleitung Ihrer Produkte liegt eine kurze Schritt-für-Schritt-Anleitung inkl. erklärenden Symbolen, Fotos, Zeichnungen, etc. bei? Ja Nein
20. Ihr Unternehmen bietet für seine Kunden einen Produkt-Einweisung vor Ort an? Ja Nein

Statement

Bitte erläutern Sie kurz, was Ihr Unternehmen qualifiziert, das Gütesiegel des Deutschen Seniorenlotse zu tragen (max. 350 Zeichen inkl. Leerzeichen):

Hiermit bestätige ich, dass die Erklärungen und Angaben in diesem Evaluierungsbogen wahr sind, und dass wesentliche Teile, Sachverhalte, o.ä. weder falsch angegeben noch verschwiegen wurden.

Ort/ Datum

Stempel/ Unterschrift

Privatinstitut für Transparenz im Gesundheitswesen GmbH

Carl-Benz-Str. 5, 68723 Schwetzingen, Telefon: +49 6202 / 127 19 - 0, Fax: +49 6202 / 127 19 - 13, E-Mail: info@iftra.de

Web: www.deutsches-seniorenportal.de, Amtsgericht Mannheim: HRB 708688, Steuernummer: 32497/11295

Geschäftsführer: Michael Scheidel, Alexander Schmutz