

## In fünf Schritten zur Zertifizierung



Machen Sie im Internet den Schnelltest zur Generationenfreundlichkeit Ihres Geschäfts.



Informieren Sie sich über das Verfahren und die Kosten bei Ihrem unten angegebenen Einzelhandelsverband.



Melden Sie sich zur Zertifizierung an.



Lassen Sie sich zertifizieren.



Bei erfolgreicher Zertifizierung erhalten Sie das Qualitätszeichen in Form eines Zertifikats und Aufklebers – ab jetzt sind Sie offiziell generationenfreundlich!

## Ihr Ansprechpartner für das Qualitätszeichen

### Handelsverband Thüringen – Der Einzelhandel e. V.

Auditoren:

Herr Hanns-Jörg Enghusen

Herr Thomas Berner

Futterstraße 14, 99084 Erfurt

Tel: 0361-77 80 60

Fax: 0361-77 80 612

## Impressum

### Herausgeber:

Handelsverband Deutschland (HDE) – Der Einzelhandel, [www.einzelhandel.de](http://www.einzelhandel.de)

### Unterstützer:

### Wirtschaftsfaktor Alter

Eine Initiative des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie



LandesInitiative Niedersachsen Generationenrechter Alltag (LINGA)



Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e.V.



### verbraucherzentrale

### Bundesverband

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

**Konzept/Gestaltung:** ergo Kommunikation, Berlin

**Bilder:** LINGA (2), Galeria Kaufhof (1)

Weitere Informationen finden Sie unter:

[www.generationenfreundliches-einkaufen.de](http://www.generationenfreundliches-einkaufen.de)



Handelsverband Thüringen  
Der Einzelhandel e. V.



Handelsverband  
Deutschland  
Der Einzelhandel



## Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Informationen für Einzelhändler  
[www.generationenfreundliches-einkaufen.de](http://www.generationenfreundliches-einkaufen.de)

Mit Unterstützung von





**Josef Sanktjohanser,  
Präsident des Handels-  
verbands Deutschland  
(HDE) – Der Einzelhandel**

Als Interessenvertretung wollen wir mit dem Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“ ein

deutliches Zeichen setzen. Wir wollen sowohl bei den Geschäftsleuten als auch bei den Kundinnen und Kunden die Aufmerksamkeit auf die Veränderungen unserer Gesellschaft lenken. Wir setzen darauf, dass möglichst viele Einzelhändler in unserem Land mitmachen. Denn wir sind überzeugt, dass sie davon profitieren.



**Dr. Kristina Schröder,  
Bundesministerin für  
familie, Senioren,  
frauen und Jugend  
und Schirmherrin des  
Qualitätszeichens**

Die Gesellschaft in Deutschland verändert sich und mit ihr die Wünsche und Bedürfnisse der Menschen. Mit dem Handel ist jeder von uns fast täglich konfrontiert. Daher schätzen wir – ganz gleich ob jung oder alt – Kundenfreundlichkeit und Serviceangebote, die den Einkauf erleichtern. Deshalb ist das Qualitätszeichen ein wichtiges Instrument für Einzelhändler, um auf besondere Generationen- und somit Kundenfreundlichkeit hinzuweisen und sich damit von den Mitbewerbern abzuheben.

## Ziele des Qualitätszeichens

Der alltägliche Einkauf sollte für alle Kundinnen und Kunden unbeschwerlich und barrierefrei möglich sein. Ganz gleich, ob für Eltern mit Kinderwagen, Menschen im Rollstuhl oder Seniorinnen und Senioren. Einzelhändler, die sich auf die Bedürfnisse ihrer Kundschaft einstellen, gewinnen nicht nur eine zufriedenerere, sondern auch treuere Kundschaft.

Mit dem Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“ möchte der Handelsverband Deutschland (HDE) das Thema sichtbar machen. Ziel ist es, Generationenfreundlichkeit im Einzelhandel zu gelebter Wirklichkeit werden zu lassen. Über seine Landes- und Regionalverbände zeichnet der HDE deshalb bundesweit Einzelhändler aus, die auf Generationenfreundlichkeit setzen.

### DAS QUALITÄTSZEICHEN: SO PROFITIEREN SIE

Sie sichern sich einen Wettbewerbsvorteil im Markt.

Sie steigern die Kundenzufriedenheit und -bindung.

Sie investieren in eine generationenfreundliche Zukunft.

Alle bereits zertifizierten Einzelhändler werden in der öffentlich zugänglichen Datenbank auf der Internetseite des Qualitätszeichens aufgeführt:

[www.generationenfreundliches-einkaufen.de](http://www.generationenfreundliches-einkaufen.de)



## Die Prüfung der Generationenfreundlichkeit

Für das Qualitätszeichen werden Einzelhändler anhand eines Kriterienkatalogs durch eigens dafür geschulte Testerinnen und Tester geprüft. Die Kriterien beziehen sich unter anderem auf Leistungsangebote, Zugangsmöglichkeiten, Ausstattung der Geschäftsräume und das Serviceverhalten.

Der vollständige Kriterienkatalog steht zur Ansicht auf der Internetseite des Qualitätszeichens zur Verfügung.

## Die Zertifikatsvergabe

Bei ausreichender Punktzahl wird das Qualitätszeichen für drei Jahre verliehen. Danach ist eine erneute Prüfung notwendig. Die erfolgreich geprüften Einzelhändler erhalten ein Zertifikat. Diese Auszeichnung können sie mit einem Aufkleber an der Eingangstür für Kundinnen und Kunden sichtbar machen.

### DER SCHNELLTEST IM INTERNET

**ob Ihr Geschäft bereits hinreichend generationenfreundlich ist, können Sie vorab mit dem Schnelltest auf der Internetseite des Qualitätszeichens herausfinden.**