Kriterienkatalog für das Qualitätssiegel „Goldener Lindl“
Bereich Einzelhandel 2009-2011

Name des Geschäfts	**Trepl Optik**	**Zeitraum der Prüfung**
Anschrift	Maximilianstraße 21	**29.11.12, 11.15 - 11.45**
Ansprechpartner	Andreas Trepl	

Kategorie	Punkte		Check	Kommentar der Jury

Kundenservice

Aktuelle Zahlen belegen, dass es im Bereich Kundenservice für die Traunsteiner Einzelhändler großes Nachholpotential gibt. Wenige Betriebe akzeptieren EC-Karten, die allerwenigsten Kreditkarten. Viele Läden sind weder auf Senioren, noch auf Menschen mit einer Behinderung abgestimmt und das, obwohl die demographischen Fakten eindeutig für eine ständig wachsende Seniorenschicht sprechen - die also in Zukunft auch in Traunstein die Käuferschaft stellt. Das Gremium entschied sich deshalb, den Bereich Kundenservice für den Einzelhandel mit 40% der Gesamtnote zu belegen.				
Kindergerecht	**4**	Neben einer kindergerechten Gestaltung (Stühle, Tische etc.) braucht das Geschäft auch wertige Kinderartikel (Malbücher, Stifte, Bücher etc.) – Bei Teilerfüllung Abstufung möglich.	4	
Seniorengerecht	**4**	Die Verkaufsräume, die Warenauszeichnung, die Erreichbarkeit der Ware sowie der Geschäftseingang sind so zu gestalten, dass es älteren Menschen möglich ist, die Waren problemlos zu erreichen und Informationen (Lesbarkeit der Preisauszeichnung!) zu erkennen – Abstufungen bei kleinen Mängeln möglich.	4	
EC-Karten	**2**	EC-Karten werden akzeptiert – Keine Abstufung.	2	

2 Jahre Gewährleistung	**2**	Auf alle Waren muss eine 2-jährige Gewährleistung gegeben werden – Keine Abstufung.	2	
7 Tage Umtausch und Geld zurück	**4**	Für alle Waren besteht ein mindestens 7-tägiges Umtauschrecht und es ist garantiert, dass der Kunde sein Geld bei Rückgabe zurück erhält ohne einen neuen Artikel zu erwerben. Auf Wunsch erhält der Kunde die Rückzahlung in bar.	4	
Auswahl nach Hause	**3**	Der Stammkunde oder persönlich bekannte Kunde hat die Möglichkeit Waren zur Ansicht mit nach Hause zu nehmen, bevor er sich zu einem Kauf entschließt – Keine Abstufung.	3	
Sitzplätze	**3**	Der Laden verfügt über genügende, bequeme Sitzplätze bezogen auf die Betriebsgröße (je 50 qm² mindestens 1 Sitzplatz) – Keine Abstufung.	3	
Mystery Shopping	**6**	Der Betrieb wird/wurde in Sachen Kundenfreundlichkeit , Fachwissen und Service getestet und das Wissen abgeprüft	6	
Einzelbestellung	**2**	Für den Kunden ist es möglich, nicht vorrätige Ware oder Sonderwünsche in einem angemessenen Zeitraum, einzeln zu bestellen. Z.B. auch Ersatzteile – Keine Abstufung.	2	
Behindertengerecht	**2**	Behinderten Kunden (jedweder Behinderung) muss es möglich sein den Laden ohne Probleme zu betreten, sich im Laden zu bewegen und alle Waren ungehindert betrachten und Informationen einsehen zu können – Keine Abstufung.	2	
Kundentoilette	**2**	Der Laden verfügt über eine Toilette die für den Kunden leicht zu erreichen ist, in einem einwandfreien Zustand ist, regelmäßig gereinigt wird und über den Laden erreichbar ist - Keine Abstufung.	2	
Internetpräsenz	**2**	Es existiert eine aktuelle Webseite des Betriebes die regelmäßig gewartet und aktualisiert wird, ein Impressum enthält und mehr bietet als "Under Construction"-Hinweise - Keine Abstufung	2	
Lieferservice	**1**	Das Geschäft bietet die Möglichkeit die Ware (je nach Größe kostenfrei) zum Kunden bis zu einer angemessenen Entfernung zu liefern - Keine Abstufung.	1	

Kaffeeecke/Getränk	**1**	Das Geschäft ermöglicht es, während des Einkaufes, Getränke wie Kaffee, Tee oder sonstige AfGs kostenfrei bereit zu stellen - Keine Abstufung.	1	

Verpackungsservice	**1**	Ware wird vom Geschäft auf Wunsch kostenfrei verpackt werden - Keine Abstufung.	1	

Öffnungszeiten

Im Bereich der Öffnungszeiten kritisiert die CIMA in einem aktuellen Gutachten die allgemeinen Öffnungszeiten in Traunstein: starke Variationen bei den Öffnungszeiten und Schließzeiten, 83% der Einzelhändler ohne Samstagsnachmittagsöffnung und immer noch 32% der Betriebe die Mittags nicht durchgehend geöffnet haben. Wir sehen es deshalb als notwendig an, diesen Bereich im Rahmen des „Lindl“ entsprechend zu bewerten und am Gesamturteil mit 15% einfließen zu lassen.				

Mittags durchgehend	**4**	Das Geschäft ist jeden Öffnungstag über Mittag geöffnet, d.h. es weist keine Unterbrechungen der Öffnungszeit auf - Keine Abstufung.	4	

Samstags bis 16:00 Uhr	**2**	Das Geschäft hat jeden Samstag (außer Feiertag) bis mindestens 16:00 Uhr geöffnet - Abstufung: 1 Punkt bei Öffnungszeiten bis 14:00 Uhr.	0	

Mindestöffnung 50 Stunden pro Woche	**5**	Pro Woche beträgt die Gesamtöffnungszeit (Werktage mit Sonntagen) mindestens 50 Stunden - 45 Stunden = 2 Punkte Abzug	5	

Offene Sonntage	**2**	An allen Sonntagen wie Lindl- und Blattlsonntag, sowie den Sonntagen (wenn beschloßen) vor Weihnachten ist grundsätzlich geöffnet - Keine Abstufung	2	

Handelsservice

Neben einer ordentlichen Betriebsausstattung und einer bedarfsgerechten Kundenorientierung ist das Zusammenspiel von innerstädtischen Betrieben, der Werbegemeinschaft und der regionalen Wirtschaft im immer stärker werdenden Wettbewerb ein Faktor der für die Auszeichnung zu einem Premium-Betrieb unbedingt zu erfüllen ist. Hierunter fallen neben der Beteiligung an Aktionen der Werbegemeinschaft auch die Einbindung regionaler Betriebe in den eigenen Geschäftsbetrieb.

Mitglied LBE oder Werbegemeinschaft	**5**	Der Betrieb ist Mitglied des LBE oder der Werbegemeinschaft Traunstein e.V. – keine Abstufung.	5	
Aktives Mitglied Werbegemeinschaft	**4**	Der Betrieb nimmt aktiv an Aktionen, Veranstaltungen oder sonstigen Aktivitäten der Werbegemeinschaft Traunstein teil - Keine Abstufung.	4	
Auslage Broschüren "	**3**	Im Verkaufs- bzw. Ladenbereich liegen Broschüren der Stadt, städtischen Vereinen oder Vereinigungen, anderer Geschäfte und/oder der Werbegemeinschaft kostenfrei aus - Keine Abstufung.	3	
Akzeptanz Chiemgauer Lindl-Zehner	**2**	Der Chiemgauer oder der Lindl-Zehner wird als Zahlungsmittel akzeptiert - Keine Abstufung.	2	
Umweltverträglichkeit	**3**	Der Betrieb ist so geführt sein, daß keine unnötige Belastung der Umwelt durch Verpackung, den Geschäftsbetrieb selbst oder die Mitarbeiter entsteht - Keine Abstufung.	3	
örtliche Mediennutzung	**2**	Bei der Beschallung der Geschäftsräume, der Schaltung von Werbeanzeigen oder Berichten und bei einer Nutzung von Fernsehgeräten im Betrieb werden regionale Medien (Bayernwelle, Traunsteiner Tagblatt, Traunsteiner Kurier, Traunsteiner Wochenblatt, Cheimsee Nachrichten) bevorzugt - Keine Abstufung.	2	

Betriebs-
ausstattung

Die Betriebsausstattung, die die Mitarbeiter, das Schaufenster, die Parkplätze und die "Ausstattung" der Mitarbeiter beinhaltet, ist für das Gremium neben dem Kundenservice der bedeutenste Bereich des Qualitätssiegels und fließt mit 30% in die Gesamtnote ein.

Fachpersonal	**5**	Die Mitarbeiter weisen je nach Ausbildungsstand eine ausgeprägte Warenkunde vor, sind im Umgang mit dem Kunden geschult, können Probleme selbständig lösen und können zum jeweilgen Fachbereich uneingeschränkt Auskunft geben, Fachliteratur vorhanden - Keine Abstufung.	5	
Ausbildungsbetrieb	**2**	Der Betrieb hat in den letzten drei Jahren Auszubildende beschäftigt oder momentan beschäftigt. Dabei kommen (oder kamen) auf 10 Mitarbeiter 1 Auszubildender im Betrieb - Keine Abstufung.	2	
Beschäftigung 50+	**4**	Der Betrieb beschäftigt Mitarbeiter die 50 Jahre oder älter sind. Dabei muss von 5 Mitarbeitern 1 Mitarbeiter über 50 Jahre sein - Für Betriebsangehörige die knapp unter 50 liegen (45+) und in absehbarer nicht den Berieb verlassen, können abgestuft Punkte erworben werden.	4	
Schaufenster Dekoration	**4**	Die Auslagen im Schaufenster sind modern, ansprechend, gut beleuchtet, übersichtlich und ästhetisch präsentiert. Mindestens 4x pro Jahr wird die Dekoration des Schaufensters bedeutend geändert - Keine Abstufung. (zu bemängelnde Sauberkeit gibt 1 Punkt Abzug)	4	
Schaufensterbeleuchtung bis 22:00 Uhr	**5**	Die Schaufensterbeleuchtung endet nicht mit Ladenschluß. Es darf nicht nur ein beleuchtetes Ladenschild geben sondern das Schaufenster selbst ist bis mindestens 22:00 gut bzw. ansprechend ausgeleuchtet - Keine Abstufung.	5	
Markenartikel	**4**	Das Sortiment des Betriebes besteht zu mindestens 50% aus Markenartikeln namhafter Hersteller. Diese sind qualitativ hochwertig und wertiger als das Restsortiment - Keine Abstufung.	4	

Preisauszeichnung	**2**	Die Preisauszeichnung sollte leserlich und vollständig sein.	2	
Eigener Parkplatz	**3**	Das Geschäft besitzt bezogen auf die Geschäftsgröße entsprechend eigene Parkplätze in unmittelbarer Geschäftsnähe. Je 50 qm² Verkaufsfläche 1 Parkplatz - Abstufung: Sollte kein Parkangebot möglich sein, erstattet der Betrieb die Parkkosten des Kunden.	3	
Wöchentliche Kontrolle durch Mitarbeiter	**2**	Die Mitarbeiter ist für den reibungslosen Betriebsablauf sensibilisiert und überprüft in regelmäßigen Abständen die Geschäftsausstattung, die Schaufenster, die Beleuchtung, den Eingangsbereich auf Sauberkeit, Funktionsfähigkeit und Intaktheit und greift gegebenenfalls persönlich ein- Keine Abstufung.	2	
Konstante Raumtemperatur	**1**	Im Kundenbereich muß unabhängig von der Jahreszeit eine angenehme und konstante Raumtemperatur herrschen - Keine Abstufung.	1	
Namensschilder	**1**	Sämtliche Mitarbeiter tragen Namensschilder, die den Vor- und Nachnamen sowie die Position im Unternehmen beinhalten. Dies schließt natürlich auch die Geschäftsleitung mit ein - Keine Abstufung.	1	
Passende Mitarbeiterkleidung	**1**	Die Mitarbeiter tragen eine zum Betriebstyp passende, saubere und gepflegte Arbeitskleidung - Keine Abstufung.	1	
Energiesparmaßnahmen	**3**	Der Betrieb hat Energiesparmaßnahmen (Licht, Kühlschrank, Zeitschaltuhren usw.) eingesetzt	3	
Sonderpunkte	**5**	Die Kommission beschließt mit einfacher Mehrheit die Vergabe für Sonderpunkte, wenn der Betrieb Besonderheiten aufweist, die dem Kunden (außerhalb der oben abgefragten Punkte) einen besonderen Nutzen bieten. Sonderpunkte werden auch für ehrenamtliches oder soziales Engagement für die Stadt Traunstein bzw. deren Bevölkerung gewährt.	5	
Ergebnis	**113**	**Lindl Prüfung bestanden**	**111**	**98,2%**

Erläuterungen zur Beurteilung
Aktive Beteiligung Stadtmarketing