

Kriterienkatalog für das Qualitätssiegel "Goldener Lindl" Bereich Einzelhandel
2013-2015

Name des Geschäfts:	Metzgerei Gassner Stadtplatzpassage		
Anschrift:	Höllgasse Stadtplatzpassage		
Ansprechpartner:	Hr. Georg Gassner		
Zeitraum der Prüfung:	06.09.2013 von 09:45 bis 10:15 Uhr		
Prüfungskommission:	Pieperhoff / Wiesholer-Niederlöhner/ Gnad		
Kategorie	Pkt.	Check	Kommentar der Jury

Kundenservice

Kindgerecht	4	Neben einer kindgerechten Gestaltung (Abstellplatz für Kinderwagen) braucht das Geschäft auch wertige Kinderartikel (Malbücher,Stifte, Bücher etc.) - Bei Teilerfüllung Abstufung möglich	4	
Seniorenerecht	4	Die Verkaufsräume (Abstellplatz für Rollatoren), die Warenauszeichnung (gut lesbar mind. Schriftgröße 11pt, kontrastreich) , die Warenreichbarkeit und der Geschäftseingang sind Seniorenerecht zu gestalten - Abstufungen bei kleinen Mängel möglich	4	
Eingangstüre	3	Die Eingangstüre ist mindestens 200cm hoch und mindestens 90cm breit/ Bei Treppen ist mobile Rampe vorhanden oder persönliche Hilfe gegeben -Keine Abstufung	3	
EC-Karten/Visa o.ä.	3	Ec-Karten werden akzeptiert - Keine Abstufung	2	
HACCP	4	die Kühlkette wird dokumentiert	4	
Getrennte Müllentsorgung	3	Fleischreste werden separat entsorgt	3	
2 Jahre Gewährleistung	0	Auf alle Waren muss eine 2-jährige Gewährleistung gegeben werden - Keine Abstufung	0	
7 Tage Umtausch und Geld zurück	0	Für alle Waren besteht ein 7-tägiges Umtauschrecht es ist garantiert, dass der Kunde sein Geld bei Rückgabe zurück erhält ohne einen neuen Artikel zu erwerben. Auf Wunsch erfolgt die Rückzahlung in bar. - Keine Abstufung	0	
Catering	2	Catering Mustermappe	2	
Beschriftung einzelner Warenbereiche	2	Eindeutige und gut lesbare Beschilderung/ kontrastreiche Beschilderung bzw Piktogramme - Keine Abstufung	2	
Sitzplätze	3	Der Laden verfügt über genügend, bequeme Sitzplätze bezogen auf die Betriebsgröße (ab 50qm ² mindestens 1 Sitzplatz) - Keine Abstufung.	3	
Anlaufstelle für Fragen und Anmerkungen	2	Persönliche Gespräche, Meinungsbögen, Meckerkasten, Beschwerdestelle, Internet -Keine Abstufung	2	
Ablagefläche an der Kasse	2	Ablageflächen im Kassenbereich für z.B Taschen zum einpacken der Ware	2	
Mystery Shopping	2	Der Betrieb wird/wurde in Sachen Kundenfreundlichkeit , Fachwissen und Service getestet und das Wissen abgeprüft.	2	

Einzelbestellung	3	Für den Kunden ist es möglich nicht vorrätige Ware oder Sonderwünsche in einem angemessenen Zeitraum, einzeln zu bestellen. Z.B auch Ersatzteile - Keine Abstufung.	3	
Behinderten-gerecht	3	Behinderten Kunden 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.	3	
Kudentoilette	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.	1	
Internetpräsenz	3	Es existiert eine aktuelle Webseite des Betriebs die regelmäßig gewartet und aktualisiert wird, ein Impressum enthält und mehr bietet als "Under Construction" - Hinweise desweitern Einsatz von Facebook oder anderen sozialen Netzwerken, QR-Codes, Google + etc. - Teilabstufung möglich.	3	
Rückantwort	2	Eine Rückantwort auf Fax, Email, .. Innerhalb von maximal 24 Stunden - 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	
Kaffeecke/ Getränk	1	Das Geschäft ermöglicht es, während des Einkaufes, Getränke wie Kaffee, Tee oder sonstige AFGs kostenfrei bereit zu stellen - Keine Abstufung	1	
Verpackungs-service	2	Ware wird vom Geschäft auf Wunsch kostenfrei verpackt werden - Keine Abstufung.	2	
Sauberkeit	9	Sauberkeit vor dem Haus (3 Punkte), Sauberkeit im Schaufenster (3 Punkte), Sauberkeit in den Geschäftsräumen (3 Punkte) - Teilabstufung nach angegebener Punktezahl möglich	9	

Öffnungszeiten

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	2	Das Geschäft hat jeden Samstag (außer Feiertags) bis mindestens 16:00 Uhr geöffnet- Abstufung: 1 Punkt bei Öffnungszeiten bis 13:00 Uhr	1	
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	1	An allen Sonntagen wie Lindl- und Blattlsonntag, sowie den Sonntagen (wenn beschloßen) VOR Weihnachten ist grundsätzlich geöffnet - Keine Abstufung.	0	

Handelsservice

Mitglied LBE oder Werbe-gemeinschaft	5	Der Betrieb ist Mitglied des LBE oder der Werbegemeinschaft Traunstein e.V. - keine Abstufung	5	
--------------------------------------	---	---	---	--

Aktives Mitglied Werbe-gemeinschaft	5	Der Betrieb nimmt aktiv an Aktionen, Veranstaltungen oder sonstigen Aktivitäten der Werbegemeinschaft Traunstein teil - Keine Abstufung	5	
Auslage Broschüren	3	Im Verkaufs- bzw. Ladenbereich liegen Broschüren der Stadt, städtischen Vereine oder Vereinigungen anderer Geschäfte und/oder der Werbegemeinschaft kostenfrei aus - Keine Abstufung	3	
Akzeptanz Chiemgauer	1	Der Chiemgauer wird als Zahlungsmittel akzeptiert - Keine Abstufung	0	
Umwelt-verträglichkeit	3	Der Betrieb hat so geführt zu sein, dass keine unnötige Belastung der Umwelt durch Verpackung, den Geschäftsbetrieb selbst oder die Mitarbeiter entsteht - Keine Abstufung	3	
örtliche Mediennutzung	3	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, Chiemsee Nachrichten) bevorzugt - Keine Abstufung	3	

Betriebsausstattung

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 jeweiligen Fachbereich uneingeschränkt Auskunft geben, Fachliteratur vorhanden - Keine Abstufung	5	
Ausbildungs-betrieb	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 Zeit nicht den Betrieb verlassen, können abesuft 2 Punkte erworben werden.	4	
Weiterbildung der Mitarbeiter	3	das Unternehmen gibt den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich fachlich/persönlich weiter zu bilden	3	
Schaufenster Dekoration	4	Die Auslagen im Schaufenster sind modern, ansprechend, gut beleuchtet, übersichtlich und ästhetisch präsentiert. Mindest 4x pro Jahr wird die Dekoration bedeutend geändert - Keine Abstufung.	4	
Schaufenster-beleuchtung bis 22:00 Uhr	5	Die Schaufensterbeleuchtung endet nicht mit Ladenschluss. Es darf nicht nur ein beleutetes Ladenschild geben sondern das Schaufenster selbst ist bis mindestens 22:00 Uhr gut bzw. ansprechend ausgeleuchtet - Keine Abstufung	5	
Markenartikel	4	Das Sortiment des Betriebs besteht zu mindestens 50% aus Markenartikeln namhafter Hersteller. Diese sind qualitativ hochwertig und wertiger als das Restsortiment - Keine Abstufung	4	

Eigener Parkplatz	3	Das Geschäft besitzt bezogen auf die Geschäftsgröße entsprechend eigene Parkplätze in unmittelbarer Geschäftsnähe. Je 50qm ² Verkaufsfläche 1 Parkplatz - Abstufung: Sollte keine Parkangebot möglich sein, erstattet der Betrieb die Parkkosten des Kunden.	3	
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 Vor- und Nachnamen sowie die Position im Unternehmen beinhalten. Dies schließt natürlich auch die Geschäftsleitung mitein. Keine Abstufung.	1	
Passende Mitarbeiterkleidung	4	Die Mitarbeiter tragen eine zum Betriebstyp passende, saubere und gepflegte Arbeitskleidung - Keine Abstufung	4	
Sonderpunkte	6	Besonderheiten, die dem Kunden (außerhalb der oben angefragten Punkte) einen besonderen Nutzen bietet.	6	

Ergebnis	134	Lindl Prüfung bestanden	129	96,27%
-----------------	------------	--------------------------------	------------	---------------