

GUTES TUN UND DARÜBER REDEN –WAHRNEHMUNG IN DER ÖFFENTLICHKEIT

Ein Dienstleistungsangebot ist umso erfolgreicher, je mehr das Umfeld in die verfolgte Vorgehensweise eingebunden ist. Dabei sind senioren- und behindertenfreundliche Angebote nicht in Abgrenzung, sondern komplementär zu familien- und kinderfreundlichen Angeboten zu betrachten. Im Rahmen des Projektes werden vor Ort mit alten und behinderten Akteuren und dem Team des jeweiligen Dienstleistungsunternehmens Lehrfilme gedreht, die „so nicht- aber so“ den Umgang mit dem Kunden mit besonderen Ansprüchen zum Inhalt haben.

In einer Handreichung für die Ausbildung an Berufsschulen werden konkrete Hinweise gegeben, wie dem Kunden mit besonderen Ansprüchen zu begegnen ist, wie die Bedürfnisse älterer Menschen berücksichtigt werden können und wie die Kundenbeziehung zum gegenseitigen Nutzen optimiert werden kann. In allen Tageszeitungen wird es eine Serie geben, bei der Unternehmen vom Friseur bis zum Krankenhaus mit ihrer Kundenpraxis „Kunde mit besonderen Ansprüchen“ vorgestellt werden.

Weiterhin wird es in den Unternehmen Gespräche in Workshop-Form geben, in denen eruiert wird, welche Möglichkeiten der Verbesserungen im Service künftig möglich sind, was verändert werden kann und welche Hilfestellungen für den Kundenkreis alte und behinderte Menschen langfristig umgesetzt werden können. All diese Aktionen sollen die Integration fördern und helfen, den Menschen mit Handikap als Kunden ernst zu nehmen und sich auf seine Bedürfnisse einzustellen. Dadurch wird das Zusammenleben in der Gesellschaft verbessert und dem demografischen Wandel entsprochen. Zusätzlich wird dadurch der Service im Dienstleistungsbereich verbessert.