

## **VIELE GRÜNDE ETWAS ZU TUN – UNSERE MOTIVATION**

Mit dem Projekt „Der Kunde mit besonderen Ansprüchen“ möchte die Lebenshilfe Leinefelde-Worbis e.V. Generationenfreundlichkeit im Dienstleistungsbereich zu gelebter Wirklichkeit werden lassen. Gefördert vom Land Thüringen zielt dieses Projekt auf die Gestaltung des demografischen Wandels und deren positive Bewältigung im Freistaat ab.

Hierbei ist es nicht der Wandel, der im Focus steht, sondern die Vielzahl von Veränderungen und deren Konsequenzen, die es im Bereich Dienstleistung für die Gesellschaft umzusetzen gilt. **Ältere Personen stellen in Zukunft das bedeutendste Marktsegment für den Handel dar und werden mit ihrer Nachfrage bestimmend für Industrie und Handel sein.**

Dabei sind die Bedürfnisse von alten Menschen und von Menschen mit Behinderung die gleichen, wie bei den sogenannten normalen Menschen. Sie nutzen Dienstleistungen und zahlen dafür. Dennoch trifft man häufig auf Schwierigkeiten, wenn sie als Kunden in Erscheinung treten. Was für Menschen ohne Handikap alltäglich ist, wo man gar nicht mehr darüber nachdenkt, das kann für alte Menschen und für Menschen mit Behinderungen schon eine große Hürde sein. Menschen mit Einschränkungen begegnen uns in allen Bereichen des öffentlichen und privaten Lebens.

Dennoch trifft man häufig auf Schwierigkeiten, wenn sie als Kunden in Erscheinung treten. Ein entscheidendes Kriterium für den richtigen Umgang mit Menschen mit besonderen Ansprüchen ist das Personal. Es gibt noch viel zu viele Hemmschwellen und Unsicherheiten auf der Seite der Servicekräfte und Dienstleister, die eine Kontaktaufnahme erschweren. Hier ist ein dringender Handlungsbedarf angesagt, um junge Menschen im Dienstleistungsgewerbe zu befähigen, respektvoll mit dem Kunden mit besonderen Ansprüchen umzugehen.