

# Seniorenfreundliche Einkaufswagen

67 25.04.08

## Der Einzelhandel stellt sich auf eine zunehmend ältere Kundschaft ein

Der viel beschriebene und beklagte demographische Wandel hat auch Auswirkungen auf den Einzelhandel. Ältere Menschen sind als Kunden zunehmend gefragt. In den Geschäften stellt man sich darauf ein.

**Filderstadt.** Schwere Beine, steife Gelenke, ein eingeschränktes Sichtfeld und ein schlechteres Hörvermögen: Viele Handicaps können ältere Menschen das Leben im Alltag erschweren. Vor allem der Einkauf wird oft zur Kraftanstrengung. Der Simulator „Age Explorer“, der gestern beim Pressegespräch „Demografischer Wandel – Chancen für den Handel“ in Filderstadt (Kreis Esslingen) vorgestellt wurde, lässt Marktleiter und Geschäftsführer schlagartig zu Senioren werden. Dank Gewichten, Gelenkschienen, einer Brille und Ohrstöpseln erfahren sie am eigenen Leib, wie sie ältere Kunden das Leben leichter machen und sich einen Markt der Zukunft erschließen könnten.

„Das ist sehr unangenehm“, sagt Karin Tischler, Leiterin eines Supermarktes in Filderstadt. Mit dem Gewicht an ihrem linken Bein und der Schiene, die das rechte Knie fast bewegungsunfähig macht, läuft sie sehr bedächtig. Weil die Ohrstöpsel den Schall dämpfen, muss sie ständig nachfragen, wenn Ortwin Oppermann sie anspricht. Dieser lacht wissend. Als Experte von „Schulung



Supermarktleiterin Karin Tischler erlebt im Senioren-Simulationsanzug die Schwierigkeiten, die viele ältere Mensch beim Einkaufen haben. Foto: dpa

und Training Kehl“ (STK) kennt er das schon. Häufiger zeigt er Händlern, Handwerkern und Dienstleistern mit Hilfe des Simulators, wie sich ihre älteren Kunden fühlen.

Wassereinlagerungen und steife Gelenke machen nicht nur das Gehen mühsam. Auch jeder Griff ins Regal kann anstrengend werden, vor allem wenn ein begehrtes Produkt weit oben steht. Ist der Nacken steif, hat das zur Folge, dass Senioren den ganzen Körper drehen müssen, um etwas zu finden. Vor allem,

weil auch das Sichtfeld mit der Zeit oft eingeschränkt wird. Dinge, die weiter außen liegen, können dann gar nicht mehr oder nur noch deutlich schlechter aus dem Augenwinkel heraus wahrgenommen werden.

Erkenntnisse wie diese haben Landesregierung, Einzelhandelsverband und Landesseniorenrat in ihre gemeinsame Erklärung „Demografischer Wandel – Chancen für den Handel“ eingebracht. Mit konkreten Tipps helfen sie Einzelhändlern, sich auf ältere Kunden einzustellen.

„Dass die Gruppe der Älteren größer wird, beschleunigt auch die Bemühungen, das Angebot zu verbessern“, sagt Sabine Hagmann, Hauptgeschäftsführerin des Einzelhandelsverbandes Baden-Württemberg. Schon jetzt verfügen Senioren über rund ein Drittel der Kaufkraft in Deutschland.

In einigen Geschäften ist bereits umgesetzt, was auch anderen empfohlen wird. Hier sind die Regale weniger hoch, die Gänge dafür wesentlich breiter. Produkte, die bei älteren Kunden besonders gefragt sind, sind möglichst in Augenhöhe platziert. Bei Fragen steht ein geschulter Mitarbeiter parat, der hilft. Abteilungen sind klar strukturiert und genau wie die Waren deutlich lesbar beschriftet.

In einigen Geschäften gibt es sogar seniorenfreundliche Einkaufswagen mit Sitzflächen und eine Sitzecke mit Wasserspender zum Ausruhen und Plaudern. Um solche vorbildlichen Läden zu würdigen, hat der Seniorenrat das Zertifikat „Seniorenfreundlicher Service“ eingeführt. Mehr als 1100 Geschäfte tragen bereits diese Auszeichnung. Auf lange Sicht soll das Emblem landesweit zu finden sein.

Ein weiteres Anliegen ist die Nahversorgung. „Wir brauchen unbedingt Angebote, die auch bei eingeschränkter Mobilität erreichbar sind“, sagt Siegfried Hörmann, Vorsitzender des Landesseniorenrates. Auch Liefer- und Abholdienste würden immer wichtiger. dpa