

GUÍA PARA
HACER SU...



COMERCIO
AMIGABLE
CON LAS PERSONAS
MAYORES

Edita: Ayuntamiento de Zaragoza
Área de Derechos Sociales

Elaborado por:
Oficina Técnica del Mayor y



Noviembre 2016

Diseño Gráfico: beatrizgimeno.com

Impresión: Fot. Jomar S.L.

Introducción



España es uno de los países donde el envejecimiento de la población es más notable. En el año 2026, el número de personas mayores de 65 se verá incrementado en un 50%. Esto tendrá consecuencias en toda la sociedad, afectando a multitud de factores como la movilidad o la forma de adquirir bienes y servicios. Tendrá efectos sobre los hábitos de consumo y sobre la propensión de ahorro, variables en las que existen diferencias apreciables entre unos grupos de edad y otros.

En España, centrándose en Aragón, y más concretamente en la ciudad de Zaragoza, la población se sitúa en torno a los 700.000 habitantes, donde casi el 20% es mayor de 65 años.

Por todo ello, el Ayuntamiento de Zaragoza decidió adherirse a la Red de Ciudades Amigables con las Personas Mayores de la OMS, que tiene como finalidad la promoción del envejecimiento activo.

Algunas ciudades pertenecientes a esta Red, conscientes de la necesidad de crear entornos más amigables, han establecido contacto con los comercios de su municipio para sensibilizarles sobre la situación y de esta manera mejorar la atención que se ofrece, posibilitando asimismo el aumento en sus ventas.

Un buen servicio al cliente valora las necesidades de las personas mayores, provee un trato preferencial, ofrece información detallada sobre

los productos y tiene en consideración sus características. Un comercio amigable con las personas mayores es un comercio cercano; que contribuye a crear una ciudad más cómoda y confortable para ellas y por tanto, para toda la ciudadanía; es, además, aquel que tiene una sensibilidad y actitud de mejora constante en la atención a las personas mayores.

Estas mejoras pueden incluir, además de la mejora del diseño universal, detalles como disponer de algún asiento para descansar, ceder el baño que habitualmente emplea el personal a clientes mayores o, cuidar que la iluminación y el tamaño de la letra de los precios y carteles sean accesibles y legibles.





¿Por qué ser un comercio amigable con las personas mayores?

Las personas mayores constituyen un colectivo social de referencia, con capacidad para generar actividad económica derivada de su estabilidad socio-económica.

Además:

- Las personas mayores compran para ellos y para otras personas.
- Frecuentan más los comercios de proximidad.
- Son clientes fieles que además disponen de tiempo para ir de compras.

Si un comercio es cómodo para las personas mayores también será cómodo para los demás

Mi comercio gana en fiabilidad y confianza respecto a toda la población

Mi comercio será visibilizado como un negocio con "responsabilidad social". Esto es publicidad de calidad

Ser un comercio amigable viene a favorecer la pervivencia del comercio de proximidad que tanto aporta a la ciudadanía y al tejido social.



¿Qué tengo que hacer para que mi comercio sea más amigable?

Mejorar la amigabilidad de su comercio con las personas mayores es más fácil y más asequible de lo que piensa. Este documento contiene información útil sobre cómo adaptarse a las necesidades de sus clientes mayores y ofrece sugerencias de mejora a muy bajo coste, incluso sin coste alguno añadido.

Para empezar, utilice esta guía junto con la AUTOEVALUACIÓN, una herramienta sencilla de aplicar. La guía incluye ideas para mejorar la amigabilidad de su establecimiento.

Una de las mejores maneras es hablar con sus clientes mayores y preguntarles lo que piensan.

Intente ver a través de los ojos de una persona que tenga una limitación auditiva, de visibilidad o de movilidad. ¿Puede manejarse fácilmente? ¿Está el

personal disponible para proporcionar ayuda si es necesario? ¿Son los carteles o señales fáciles de leer?

Rellene la autoevaluación con el personal empleado o cliente mayor. Si necesita ayuda, póngase en contacto con el equipo que forma la Red de Comercios Amigables de Zaragoza. Es quien puede ofrecerle asistencia.

Pregunte a sus clientes mayores

Échele un vistazo a su establecimiento con ojos amigables

Rellene la autoevaluación

A continuación, puede encontrar algunos consejos que le servirán de ayuda.

Accesibilidad y confort

Aumentando la seguridad

Muchos de los accidentes son evitables con un entorno adaptado a las necesidades de las personas mayores, ya que los principales factores de riesgo son la mala iluminación, la presencia de obstáculos en el suelo, los muebles con ruedas...

Sugerencia:

- Compruebe que el suelo está libre de obstáculos (retire alfombrillas), que los artículos estén a una altura accesible para todos e instale luces potentes.

Favoreciendo la comodidad

Incluya asientos (una silla, una zona de espera).

Las personas mayores valoran muy positivamente la posibilidad de acceso al baño en los establecimientos.

Promoviendo la accesibilidad

Sugerencia:

- En caso de que en su entrada haya escalones, facilite el acceso
- El mínimo de espacio en el suelo necesario para acomodar una silla de ruedas parada es de 75 cm por 122 cm
- Asegúrese de que las personas en silla de ruedas puedan moverse y ubicarse en el espacio de su comercio.
- La sencilla instalación de un asidero puede evitar posibles lesiones.

Visibilidad

Con la edad, disminuye progresivamente la agudeza visual. Cuando la luz es insuficiente el ojo debe trabajar más para lograr una imagen más clara. Un ambiente bien iluminado permite descansar los ojos de las personas mayores.

Sugerencia:

- Una buena iluminación invita a entrar en una tienda.

Una manera de atender mejor a las personas mayores es ofrecer **información de fácil lectura como anuncios, etiquetas, precios, carteles y páginas web** utilizando las siguientes pautas:

Espaciado: Deje un margen de 2,5 cm y espacio entre las líneas de un texto.

Tipo de letra: Utilice un tipo de letra limpio y sin elementos decorativos, como Helvética, Verdana, Arial....

Tamaño: Un tamaño grande de fuente para que cualquiera lo pueda leer. Utilice un tamaño de fuente de 12 puntos o más.

Color: Utilice colores que contrasten de manera efectiva.

Diseño: Utilice diseños sencillos con fuertes contrastes y evitar los fondos con dibujos.



Servicio de entrega a domicilio

La opción de entrega a domicilio es conveniente para las personas mayores con dificultades para desplazarse. En caso de que su negocio no pueda ofrecer un servicio de entrega a domicilio, tenga en cuenta la posibilidad de hacerlo sólo a clientes mayores.

Sonido ambiental

Puede conseguir que su comercio resulte más cómodo y atractivo para las personas mayores, simplemente teniendo en cuenta algunas pautas.

Sugerencia:

- Repita todas las veces que sea necesario y hable con claridad, pero sin gritar, eso no ayudará.
- La música alta y la acústica fuerte desanimarán a la mayoría de clientes mayores.
- Tenga en consideración el impacto de la música para mantener una conversación con personas mayores.

Diseño online

- Diseñe páginas que sean fáciles de ver, comprender y utilizar.
- Procure que aparezca su número de teléfono en un sitio visible.
- Indique de forma clara cómo aumentar el tamaño de la letra para facilitar la lectura.

Para formar parte de la Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores, póngase en contacto con nosotros.

Visitaremos su establecimiento y con la información recogida le haremos una propuesta de posibles mejoras para un Acuerdo de Colaboración.

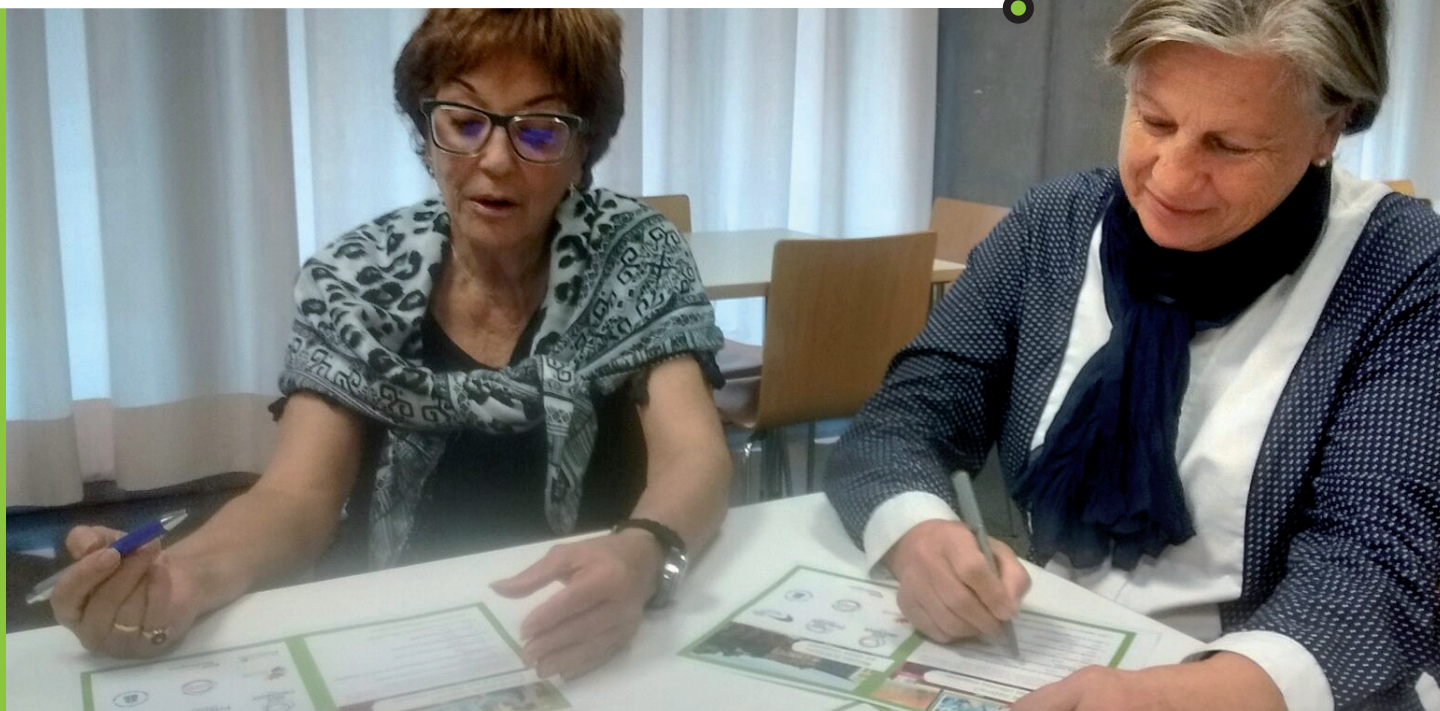
El Ayuntamiento de Zaragoza hará difusión de su establecimiento entre todos los Centros de Convivencia de Personas Mayores, su página web y redes sociales.

Infórmese por
teléfono
en el Servicio Municipal
010

o mediante
correo electrónico en

comercioamigable@zaragoza.es

Test de AUTOEVALUACIÓN



Utilice el siguiente cuestionario para saber cuál es su nivel de amigabilidad:

Accesibilidad	Si	Puedo mejorar	Dífcil mejorar
¿Es la entrada a mi establecimiento accesible? (Sin escalones, sin obstáculos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Son las puertas fáciles de abrir y espaciosas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los pasillos tienen la anchura suficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La iluminación exterior es buena?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Información y atención	Si	Puedo mejorar	Difícil mejorar
Al comunicarme con las personas mayores ¿Utilizamos un lenguaje claro y sencillo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El tono es respetuoso y amable?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En los carteles y señales que hay en mi comercio ¿Utilizamos palabras sencillas y oraciones cortas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La letra tiene un tamaño adecuado y con contraste suficiente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El etiquetado y marcado del producto es visible?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Tenemos una actitud de ayuda?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sonido			
¿El volumen es adecuado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iluminación			
¿La iluminación en el interior de la tienda es buena?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comodidad	Si	Puedo mejorar	Difícil mejorar
¿Tenemos un asiento cómodo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Ofrece bolsas gratuitas y reciclables?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿La climatización es buena?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio a domicilio			
¿Disponemos de este servicio?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El servicio a domicilio es gratuito para personas mayores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Valor añadido			
¿Realizamos descuentos para personas mayores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Resultados (Orientativos)

Mayoría **Si**..... Su comercio es **AMIGABLE**

Mayoría **Puedo mejorar**..... Su comercio **PUEDE SER AMIGABLE** con unas simples modificaciones

Mayoría **Difícil de mejorar**..... Actualmente su comercio **NO ES SUFICIENTEMENTE AMIGABLE**
Podemos ayudarles a mejorar



¿Cómo puedo mejorar? Escuche a sus clientes mayores

Si su comercio ya es amigable es interesante seguir en un proceso de mejora continua y para ello, lo mejor es preguntar a sus clientes mayores. Un breve cuestionario que no cueste mucho tiempo de rellenar le será de bastante utilidad.

1. ¿El personal que le atiende en este comercio es amable?

SI NO

2. ¿Puede usted moverse por el establecimiento sin encontrar obstáculos que le molesten?

SI NO

3. ¿Hay muchos ruidos en el establecimiento?

SI NO

4. ¿Puede usted leer los carteles y etiquetas?

SI NO

5. ¿Volverá usted a comprar aquí?

SI NO

6. ¿Qué es lo que más le gusta del establecimiento?

7. ¿Qué aspectos cree usted que puede mejorar?



Buenas prácticas en otras ciudades



Facebook: @ciudadesconcomerciosamigables

RED DE
COMERCIOS
AMIGABLES
CON LAS
PERSONAS
MAYORES



El Comercio

pertenece a la
Red de Comercios Amigables con las Personas Mayores



