

# GUÍA



## Comercio amigable CON LAS PERSONAS mayores

# ¿Por qué debería pensar en ser un comercio amigable con las personas mayores?

Las personas mayores constituyen un colectivo social de referencia para generar actividad económica y tienen amplia presencia en los barrios tradicionales de Valladolid.

Además:

- Compran **para ellas y para otras personas**.
- Frecuentan los **comercios de proximidad**.
- Es una **clientela fiel** a establecimientos de su confianza.
- Es una **población en aumento**, superando ya el 25% del vecindario.

## ¿Para qué?

Siendo un comercio amigable con las personas mayores conseguiré:

- ser más cómodo y accesible para todas las personas.
- ser más fiable y de mayor confianza.
- dar a conocer mi responsabilidad con la sociedad.
- facilitar mi pervivencia como comercio de proximidad.

## ¿Cómo?

Puedo solicitar el distintivo de comercio amigable con las personas mayores valorando las características de mi comercio y viendo aquellos aspectos que puedo mejorar.



# ¿Necesitas ayuda para empezar?

Sigue nuestros consejos para hacer de tu comercio un lugar mejor para todos y todas las edades.

Comprueba que...

## Seguridad

- ✓ el suelo esté libre de obstáculos y preferiblemente sin alfombras.
- ✓ los artículos estén colocados a una altura accesible.
- ✓ el mobiliario permanezca estable, sin ruedas o elementos que lo desestabilicen.

## Comodidad

- ✓ incluyes asientos en tu mobiliario.
- ✓ posibilitas el acceso de tu clientela al baño.
- ✓ facilitas bolsas reutilizables.
- ✓ ayudas a alcanzar y localizar productos.



## Accesibilidad

- ✓ en caso de que haya barreras... ¿tienes rampas o recorridos alternativos?
- ✓ dejas espacio en el suelo para acomodar una silla de ruedas (75 cm por 122 cm).
- ✓ las personas en silla de ruedas pueden moverse por tu establecimiento.
- ✓ tienes instaladas barandillas o asideros.
- ✓ las puertas son anchas y se abren con facilidad.

## Visibilidad

- ✓ tus luces son LED (de mayor potencia y menor consumo).
- ✓ la iluminación es potente, nunca insuficiente.
- ✓ facilitas la lectura de los precios, etiquetas y carteles dejando espacio suficiente entre las líneas de texto.
- ✓ utilizas un tamaño de letra grande en tus comunicaciones y evitas letras y textos recargados.
- ✓ pones a disposición de los clientes lupas o gafas de aumento.

## Comunicación

- ✓ hablas con claridad y sencillez repitiendo tantas veces como sea necesario.
- ✓ llamas a las personas por su nombre y nunca infantilizas ni utilizas apelativos como abuelo, yaya, etc.
- ✓ tratas siempre con respeto y eres paciente.

## Comunicación online

- ✓ tu web es fácil de ver, comprender y utilizar.
- ✓ aparece tu número de teléfono bien visible.
- ✓ indica de forma clara cómo aumentar el tamaño de la letra para facilitar la lectura u otras medidas de accesibilidad.
- ✓ usas imágenes de personas mayores positivas y no estereotipadas con cachavas y moños.

## Sonido ambiental

- ✓ utilizas de fondo una música ambiental suave.
- ✓ mantienes un ambiente acústico adecuado para que las personas con dificultades de audición puedan conversar.
- ✓ evitas los ruidos necesarios de tu actividad en el momento en que hay personas mayores.



## Otros servicios

- ✓ recibes pedidos por teléfono.
- ✓ entregas pedidos a domicilio de forma gratuita o con coste reducido.
- ✓ proporcionas información que pueda ser de interés para las personas mayores, utilizando estantes con folletos o tableros con anuncios.

## El Ayuntamiento de Valladolid, contigo:

- Se compromete a orientarte en la evaluación de tu comercio para las personas mayores.
- Apoyarte en la inclusión en la Red de Comercios Amigables.
- Difundir tu establecimiento entre los Centros de Personas Mayores y el resto de la ciudadanía.
- Orientarte sobre actuaciones ante determinadas situaciones de las personas mayores.

Más información en **Teléfono Municipal 010**

**[www.valladolidcomercioproximo.com](http://www.valladolidcomercioproximo.com)**

# Test de autoevaluación.

Descubre rápidamente el nivel de adaptación de tu comercio con este sencillo test que te proponemos.

	sí	puedo mejorar	difícil mejorar
<b>Accesibilidad</b>			
¿La entrada a nuestro comercio está a nivel de calle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Las puertas están libres de obstáculos y permiten el paso de sillas de ruedas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los pasillos permiten el paso de sillas de ruedas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Información y atención</b>			
¿Utilizamos lenguaje claro y sencillo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El uso del tono es respetuoso y amable?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Utilizamos palabras sencillas y oraciones cortas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Los carteles se leen con facilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El etiquetado y marcado del producto es visible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tenemos una actitud de ayuda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Tenemos un lugar para poner información de interés para personas mayores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	sí	puedo mejorar	difícil mejorar
<b>Sonido</b>			
¿El volumen es adecuado y se puede hablar sin subir la voz?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Iluminación</b>			
¿Es buena la iluminación en el interior y exterior del establecimiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La tienda está bien señalizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Comodidad</b>			
¿Tenemos un asiento disponible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ofrecemos bolsas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La climatización es buena? ¿Disponemos de calefacción, ventilador o aire acondicionado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Servicio a domicilio</b>			
¿Disponemos de este servicio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El servicio a domicilio es gratuito para personas mayores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se requiere compra mínima?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Valor añadido</b>			
¿Realizamos descuentos o promociones para personas mayores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿Cómo conocer los resultados? Si tu respuesta es: "Sí", 10 puntos. // "Puede mejorar", 5 puntos. // "Difícil mejorar", 2 puntos.



# Descubre si **tu comercio** es amigable.

Rellena nuestro test y verifica tus resultados.



Entre 38 y 70 puntos

Tu comercio **necesita bastantes cambios** para ser amigable



Entre 71 y 130 puntos

Tu comercio **puede ser amigable** con muy pocos cambios



Entre 131 y 200 puntos

**¡¡Enhorabuena!!**  
Tu comercio es **amigable**

¿Necesitas ayuda?

Más información en **Teléfono Municipal 010**

[www.valladolidcomercioproximo.com](http://www.valladolidcomercioproximo.com)



**BUSCA ESTE  
DISTINTIVO  
EN LOS COMERCIOS  
LOCALES**