



FORO



**Comercio amigable con
las personas mayores**

20 OCTUBRE 2022



FORO COMERCIO AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

CENTRO PEDRO GONZÁLEZ GUERRA

Espacio de encuentro y cocreación ciudadana entre los comercios locales de Alcobendas y los mayores de la ciudad.

Espacio para definir las condiciones y características que un comercio local ha de tener para convertirse en amigable para las personas mayores, dentro del marco de la Red de Ciudades amigables con las personas mayores, promovido por la Organización Mundial de la Salud.

Participantes:

- Una representante del Comercio Tomevinos.
- Un representante del Comercio Abel opticos.
- Una representante del Comercio Grano en Mano.
- Dos representantes de la Asociación de comerciantes La Menina.
- + • Tres representantes de la Asociación de Empresarios y comerciantes de Alcobendas (AICA).
- • 15 mayores del municipio de Alcobendas.

Percepción situación actual

DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL MAYOR Y DEL COMERCIANTE

- Los productos de los estantes están altos.
- Los mayores necesitamos que nos traten con empatía (notamos que nos miran "mal" si pagamos con muchas monedas, si tardamos mucho en decidirnos por un producto...).
- Faltan prendas más modernas para personas mayores: difícil estar a la moda, no hay prendas "modernas" de su talla).
- Los comerciantes necesitan que se les pregunte. Hay muy buena disposición del comercio a colaborar, pero los mayores tienen que pedirlo (hay que mejorar la comunicación entre unos y otros).
- En los grandes comercios el trato es impersonal, no así en los comercios más pequeños.

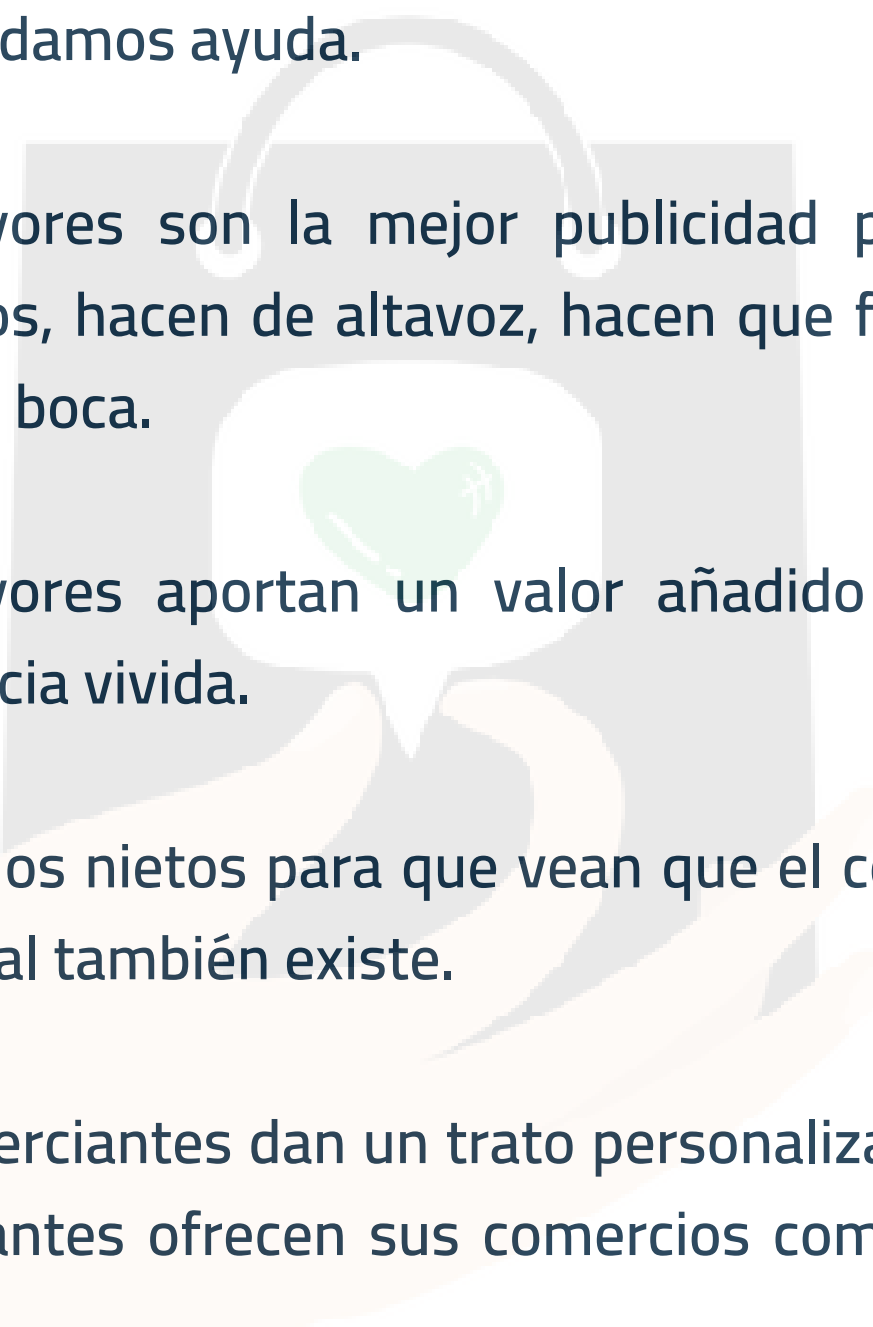
Percepción situación actual

DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL MAYOR Y DEL COMERCIANTE

- No hay mobiliario en los comercios para descansar (una silla, un banco...).
- En los autobuses no se pueden subir los carros de la compra.
- Los mayores necesitan que se les lleve la compra a casa.
- Los mayores necesitan baño en los comercios. No todos los comercios tienen obligación de tenerlo. Los mayores tienen que solicitarlo, porque hay comercios que sí dejan sus baños privados.

Ventajas para el comercio

VENTAJAS QUE TENDRÍA EL COMERCIO AL CONVERTIRSE EN COMERCIO AMIGABLE

- Los mayores son clientela fiel.
 - Los comerciantes escuchan. Los comerciantes siempre damos ayuda.
 - Los mayores son la mejor publicidad para los comercios, hacen de altavoz, hacen que funcione el boca a boca.
 - Los mayores aportan un valor añadido por su experiencia vivida.
 - Traen a los nietos para que vean que el comercio presencial también existe.
 - Los comerciantes dan un trato personalizado. Los comerciantes ofrecen sus comercios como sitios amables.
- 
- A faint, light-colored illustration in the background shows a shopping bag with a handle, a heart shape on the front, and two hands holding the bottom of the bag.

Qué condiciones o características tendría que cumplir el comercio o comerciante para considerarse amigable con las personas mayores

ASPECTOS FÍSICOS DEL COMERCIO

- Accesibilidad, entradas sin dificultades
- Iluminación sea agradable y tranquila. Música no alta.
- Posibilidad de transporte interurbano para llegar a los comercios de todo el municipio.
- Mobiliario de descanso y reposo.
- Ofertas por Whats-app: ¿qué sucede con los mayores que no lo usan?. Sección en el Siete Días con ofertas del Comercio de Alcobendas.
- Disposición de baños.
- Accesibilidad al producto.
- Etiquetas de precios más grandes.

Qué condiciones o características tendría que cumplir el comercio o comerciante para considerarse amigable con las personas mayores

ATENCIÓN Y TRATO AL MAYOR

- Atención: actitud de escucha activa
- Paciencia y saber escuchar: hacer de "psicólogo".
- Amabilidad: Que el personal sonría, que presten la atención que nos merecemos.
- Empatía, trato personalizado.
- Entender y acercarse a la necesidades del mayor
- No agobiar: que dejen espacio personal para mirar.
- Animar a entrar al comercio.
- Profesionalidad y confianza.
- Realidad de la oferta y la demanda: dar lo que se pide.

QUÉ VENTAJAS PODRÍA OFRECER EL COMERCIO A LOS MAYORES

- Atención.
- Ofertas y promociones.
- Servicio a domicilio. Portes gratis.
- Promoción de vales.
- Prefieren acciones más relacionadas con el trato y lo emocional antes que cualquier descuento.
- Dar un pequeño y sencillo detalle.
- Honradez cuando se ofrecen descuentos.
- No cobrar bolsas.
- Preferencia de atención sobre el resto de la clientela.
- No tratar de tontos.

ASPECTOS PRÁCTICOS DEL PROYECTO

- Es necesario que el comercio tenga un distintivo que indique que es un COMERCIO AMIGABLE
- Es importante y necesario que se cree una COMISIÓN de Mayores junto con alguien del Ayuntamiento, que se encargue, al menos una vez al año, de comprobar que los establecimientos amigables, siguen siendo amigables