

Dear Supermarket Manager

I often shop at your grocery store. I greatly appreciate the services you offer which make shopping easier for seniors like myself, such things as:

- Smaller shopping carts which are easier to maneuver;
- Courteous and friendly staff who carefully pack my groceries, and;
- A wide selection of affordably-priced, nutritious and fresh foods, all very appealing to shoppers in my stage of life.

I am sure you are aware that people in the 60 plus age group will soon make up almost a quarter of the North American population. Our needs may differ slightly from those of your other customers. I think you will agree that it makes good business sense to cater to the needs of his growing sector of society. Here are some suggestions to help make your store more senior friendly

- Consider working with volunteer services in our community to start a weekly or monthly grocery bus service for local seniors who can no longer drive but wish to select their own groceries. Many seniors are quite willing to pay for such a service.
- Offer free home grocery delivery for seniors living within a 3 km radius of your store.
- Provide comfortable seating throughout your store and most particularly in the check-out area.
- Offer a phone-in grocery order and delivery service for persons who can't leave home due to illness or poor weather.
- Make smaller packaging more available and affordable. For example: 1/2 dozen egg cartons, 1/3 bunch celery, 1/2 cabbage, single serving main dishes, 500 mL bottles of wine, and baked goods sold by the unit.
- Install a bell near your courtesy desk to allow people with reduced mobility to discretely notify a hospitality clerk who could offer assistance in obtaining hard-to-reach items from store shelves.
- Insist on larger print for shelf pricing and weekly store flyers.
- Ensure that your aisles are spacious enough for wheelchairs and free of clutter to eliminate the possibility of needless falls. Please also keep your store well lit.
- Hang a friendly sign over the meat counter explaining that the butcher would be happy to prepare smaller packages of meat, fish or poultry for people with smaller appetites.

Thank you for taking the time to listen to my concerns.

Yours truly, _____



Au gérant du super marché

Je fais régulièrement mon épicerie à votre supermarché. J'apprécie beaucoup les services que vous offrez afin de rendre le magasinage plus facile pour les personnes âgées comme :

- des paniers de magasinage plus facile à manier;
- un personnel courtois qui emballe avec précaution mes épiceries;
- une vaste sélection de produits frais, nutritifs à prix abordable.

Vous savez sans doute que les personnes âgées de plus de 60 ans constituent une part grandissante de la population. Nos besoins sont différents de ceux des autres clients. Vous serez d'accord qu'il est avantageux de répondre aux besoins de ce segment de population en pleine croissance. Voici quelques suggestions pour rendre votre supermarché encore plus pratique pour les personnes âgées :

- Songer à travailler en partenariat avec les groupes communautaires de votre quartier. Offrez un service mensuel de transport pour les gens âgés qui ne peuvent conduire mais qui désirent faire leur propre magasinage. Beaucoup de gens âgés sont prêts à défrayer les coûts d'un tel service.
- Offrez un service de livraison gratuit pour les gens âgés qui habitent dans un rayon de 3 km de votre magasin.
- Prévoyez des endroits confortables pour s'asseoir dans votre magasin surtout près des caisses. Offrez un service téléphonique de prise de commande et de livraison à l'intention des personnes qui ne peuvent se déplacer en raison de leur état de santé et de la mauvaise température.
- Faites des emballages plus petits et plus économiques. Par exemple, des cartons d'une demie douzaine d'œufs, des 1/3 de pieds de céleri, des quarts de choux, des plats principaux d'une portion, des bouteilles de vin de 500ml ou moins et des aliments cuits vendus à l'unité.
- Installez une cloche à votre comptoir de courtoisie afin de permettre aux personnes à mobilité réduite de recourir aux services d'un commis pour sélectionner les produits qui sont difficiles à atteindre sur les tablettes.
- Insistez sur l'impression de lettres et de chiffres grand format sur les prix affichés en magasin et dans les circulaires.
- Faites en sorte que les allées sont assez larges pour circuler en chaise roulante et non encombrées afin d'éviter les chutes. Assurez-vous également que votre magasin soit bien éclairé.
- Accrochez une affiche au comptoir des viandes indiquant que le boucher se ferait un plaisir de préparer de petits emballages de viande, de poulet ou de poisson pour les personnes qui ont un petit appétit.

Je vous remercie d'avoir porté attention à mes préoccupations.

Salutations, _____

