

Pressemitteilung

Wie die Online-Anpassung gelingt

Damit ein Hörgerät perfekt zum Träger passt, sind meist viele Stunden Anpassungsarbeit nötig. Stunden, in denen die Hörakustiker sich eng mit den Kunden abstimmen, um später das bestmögliche Hörerlebnis zu erzielen. Bereits vor der Corona-Pandemie war das nicht immer leicht. „Wir haben in unseren Filialen in Kempten und Wangen insgesamt nur drei Räume zur Verfügung, unsere Kunden mussten daher lange Wartezeiten in Kauf nehmen“, erzählt Moritz Hübner, Inhaber der Firma Hübner Hörgeräte.

Seit circa drei Jahren setzt der Hörakustiker daher auf Online-Anpassungen sowie auf hybride Modelle. Mit Erfolg: Bereits 20 bis 30 Prozent der Kunden nutzen dieses Angebot. Bei der „offenen Runde“ des Fachverbands Deutscher Hörakustiker FDH e. V. berichtete er im Februar von seinen Erfahrungen.

Präsenz- und Online-Termine kombiniert

Meist starte die Beratung mit einem persönlichen Termin. Der zweite oder dritte Anpassungstermin laufe dann bereits online ab. Die Kunden müssten dafür mit Tablets oder Smartphones ausgestattet werden. Dennoch lohne sich dieses Modell: „Wir profitieren von kürzeren Anpassungszeiten, die Kosten für Bewirtung und zusätzliche Räumlichkeiten entfallen“, bestätigt Hübner. Über eine App können die Kunden mit ihren Betreuern kommunizieren und das Gerät entsprechend anpassen lassen.

Ob die persönliche Note dadurch entfalle? „Wir hoffen, diese Defizite durch Schnelligkeit und einen geringeren Aufwand zu kompensieren“, antwortet Hübner auf die Frage eines Teilnehmers. „Zudem werden unsere Kunden immer nur von einem Mitarbeiter betreut.“ Mit diesem könnten sie auch im Nachgang bei Problemen Kontakt aufnehmen oder über WhatsApp-Nachrichten kommunizieren.

Offene Runde FDH e. V.

Um sich regelmäßig über aktuelle Themen und Herausforderungen der Hörakustik-Branche auszutauschen, treffen sich die Mitglieder des FDH e. V. einmal im Monat online. Die nächste offene Runde findet am 16. März statt.



Iris Jilke
Redakteurin & PR-Beraterin

textakzent | Text & PR
Paarstraße 37a, 93059 Regensburg
Tel.: 0176 70772575
info@textakzent.de
www.textakzent.de