

# Marktchancen durch Mitarbeiterqualifizierung

*Der Hörgeräte-Hersteller Audio Service veranstaltete jüngst drei Seminare unter dem Titel »Optimierung der Verkaufsmaßnahmen für Hörakustiker in einem Preis-sensiblen Markt«. Die Herforder griffen mit diesem von der biha zertifizierten Workshop ein Thema auf, mit dem sie exakt auf aktuelle Herausforderungen vieler Akustiker zielten: Kostenbewusste und aufgeklärte Kunden feilschen um Preise, fordern Rabatte oder sonstige Vergünstigungen und Top-Verkaufsargumente sind Zahlen und weniger Produkt- oder Serviceleistungen.*

Die hohe Teilnehmerzahl von insgesamt rund 60 Personen in Rostock, Magdeburg und Berlin belegt das Interesse der Branche an diesen Veranstaltungen. »Wir hatten maximal mit circa 15 Interessenten pro Stadt gerechnet und die rege Nachfrage hat unsere Erwartungen übertroffen, worauf wir zeitnah mit einer Erhöhung der Kapazitäten reagiert haben«, zieht Volker Bader, zuständiger Vertriebsrepräsentant von Audio Service in der Region Nordost Bilanz. »Weitere Veranstaltungen dieser Art sind deshalb für 2008 fest eingeplant und Termine werden rechtzeitig bekannt gegeben«, so Bader weiter.

Praxisnahe Fallbeispiele und Argumentationsvorschläge des mit der Branche seit Jahren vertrauten Coachs Oliver Wencker von Kienzle & Partner überzeugten auch Skeptiker. »Sogar in einem auf den Preis fokussierten Markt ist es möglich – wenn auch schwierig – durch entsprechende Marketing- und Verkaufsstrategien Präferenzen beim Kunden aufzubauen und ein Abseits von reinen Preisgesprächen zu erreichen. Davon profitieren nicht nur Umsatz und Gewinn, sondern auch Akustiker-Kunde-Beziehungen«, erläuterte Wencker.

Gegen klassische Einwände wie »ein Kassengerät reicht mir vollkommen aus«, oder »ich möchte nur

maximal 200 Euro zuzahlen«, wurden Argumentationsvorschläge vorgestellt und mögliche Gesprächsvarianten in



Die Referenten Volker Bader (v. L.), Oliver Wencker, Matthias König

Praxisübungen durchgegangen. »Ich war am Thema interessiert, aber positiv überrascht, wie viel praktischen Nutzen ich aus dieser Veranstaltung ziehen konnte und konnte mit der Umsetzung bereits einige neue Kunden gewinnen« so die Bilanz eines Akustikers aus Berlin.

Abgerundet wurden die Tagesveranstaltungen mit einer Softwareschulung von Matthias König, international erfahrener Akustiker, der im Hause Audio Service den Bereich Audiologische Schulung betreut und gerne und kompetent viele Fragen aus dem Tagesgeschäft der Akustiker beantwortet hat.

Almut Niederfeld



Auch die Teilnehmer des Seminars in Berlin profitierten von praxisnahen Inhalten.

(Fotos: Audio Service)

## »Hörakustik - Theorie und Praxis«

von Jens Ulrich/Eckhard Hoffmann

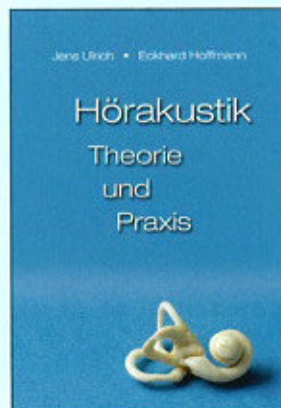
2007, 1376 Seiten mit rund 2000 farbigen Abbildungen und Grafiken, gebunden, 199,- € · Bestell-Nr. 49214

»Hörakustik – Theorie und Praxis« ist eine umfassende und durchgängig farbig gestaltete Darstellung des aktuellen Wissensstandes in der Hörakustik mit im DIN A4-Format. Ein modernes und leserfreundliches Layout vermittelt Spaß am Lesen und Lernen. Alle relevanten Sachverhalte werden durch rund 2000 farbige Grafiken und Bilder veranschaulicht.

Ein Grundlagenteil mit 15 Kapiteln stellt die technischen und physikalischen Grundlagen der Hörakustik dar. Der Praxisteil mit ebenfalls 15 Kapiteln handelt alle relevanten Fakten rund um die Hörsystemanpassung ab. Die Verknüpfung von Theorie und Praxis erfolgt durch einen »roten Faden«, der Querverweise gibt und dem Leser ermöglicht, bei Bedarf tiefer in die Theorie einzusteigen bzw. die praktische Anwendung der theoretischen Prinzipien kennen zu lernen. Zielgruppe sind alle Hörakustiker, beginnend mit dem Lehrling bis hin zum Meister-schüler und Meister.

Das Werk kann sowohl als Lehrbuch wie auch als Nachschlagewerk im Hörakustik-Geschäft verwendet werden. Es ist ein unverzichtbares Lehrbuch für Studenten der Hörakustik, Audiologen und Ingenieure im Bereich der Hörakustik.

Kapitel 1: Historische Entwicklungen • Kap. 2: Der Aufbau der Materie und die elektrische Leitung • Kap. 3: Der elektrische Stromkreis • Kap. 4: Grundsaltungen • Kap. 5: Die Spannungsarten, Spannungsquellen und Messgeräte • Kap. 6: Der Kondensator • Kap. 7: Die Spule • Kap. 8: Elektronische Halbleiterbauteile • Kap. 9: Systeme und Signalverarbeitung • Kap. 10: Wandler • Kap. 11: Die Digitaltechnik • Kap. 12: Die Filter • Kap. 13: Regelschaltungen • Kap. 14: Akustik • Kap. 15: Psychoakustik • Kap. 16: Anatomie, Physiologie und Pathologie des Ohres • Kap. 17: Audiometrie • Kap. 18: Hörsysteme • Kap. 19: Die Produktqualität • Kap. 20: Das Kundengespräch und die Kundenberatung • Kap. 21: Das Messen mit der Messbox • Kap. 22: Das Einstellen von Hörsystemen • Kap. 23: Der Ablauf der Hörgeräte-Anpassung • Kap. 24: Praktische Anpassfälle • Kap. 25: Chemie und Werkstoffkunde • Kap. 26: Herstellungsverfahren in der Otoplastik • Kap. 27: Fehlersuche und Probleme in Hörsystemen • Kap. 28: Reparaturen an Hörsystemen und Zubehör • Kap. 29: Zubehör und Verwaltungssoftware • Kap. 30: Ausrüstung des Hörgerätebetriebes • Kap. 31: Formelsammlung



Bestellen Sie beim:



**Buchvertrieb · Median-Verlag von Killisch-Horn GmbH**

Postfach 103964 · 69026 Heidelberg · Telefon 06221/90509-15 · Fax 06221/90509-20  
E-Mail: [vertrieb@median-verlag.de](mailto:vertrieb@median-verlag.de) · Internet: [www.median-verlag.de](http://www.median-verlag.de)