

Interview

12 Fragen an eine Hörgeräte-Akustikerin

Name: Léonie Hostettler

Beruf: Hörgeräte-Akustikerin, PC-Leiterin

Betrieb: Amplifon AG, Lyss

1. Wie lange arbeiten Sie schon als Hörgeräteakustikerin und wieso haben Sie sich für diesen Beruf entschieden?

Im 1990 begann ich als Kundenberaterin bei einem Akustiker in Bern. Der Beruf interessierte mich enorm. Im 2001 begann ich die Ausbildung als Hörgeräteakustikerin welche ich 2006 mit dem Fachausweis abschloss.

2. Sie müssen den Beruf des Hörgeräteakustikers in drei Worten zusammenfassen. Was wären die?

Mensch im Mittelpunkt.

3. Was hören Sie gar nicht gerne?

Wenn mich Leute fragen: «Ist es nicht langweilig mit fast nur „alten Menschen“ zu arbeiten?»

4. Erzählen Sie uns von einer amüsanten Begebenheit aus Ihrem Arbeitsalltag.

Es ist schon mal lustig, wenn einem das Hörgerät im Einkaufsgeschäft zwischen dem Gemüse gezeigt wird.

5. Was sind die grössten Herausforderungen eines Hörgeräteakustikers?

„Allen“ Menschen betreffend dem Gehör gerecht zu werden und die Bedürfnisse des Menschen optimal herauszufinden.

6. Was braucht es an persönlichen Eigenschaften, um ein erfolgreicher Hörgeräteakustiker zu werden?

Man muss sich in andere Menschen einfühlen können – gut Zuhören und verstehen, spüren was der Kunde gerne hätte. Die Bedürfnisse optimal mit dem Kunden finden und offen kommunizieren können.

7. Hörakustik ist für viele Menschen ein sensibles Thema. Die einen schämen sich und zögern eine Hörhilfe hinaus und die anderen fürchten, mit einem Zuviel an moderner Technik nicht zurecht zu-kommen. Wie begegnen Sie diesen Vorurteilen?

Es ist eben ein Vorurteil – ich spreche das Thema direkt an und siehe da – oft ist der Bann sofort gebrochen. Es ist wichtig, die Menschen mit einer Hörbehinderung zu verstehen.

8. Welche Tipps geben sie jungen Akustikern oder solchen in Ausbildung?

Akustiker und Akustikerinnen müssen gerne mit Menschen arbeiten, gut zuhören können und geduldig sein. Sie müssen Kunden sozial-medizinisch betreuen und natürlich auch Technik Gernhaben. Der Dienstleistungsgedanke steht dabei stets im Zentrum –Akustiker müssen die Kundennähe gut spüren, „Dienen“ und einen

optimalen Service geben. Zudem sollten sie bei Bedarf auch mal Sondereinsätze leisten. All diese Tipps gelten aber eigentlich auch für erfahrene Akustiker!

9. Wo sehen Sie die grössten Herausforderungen der Branche?

In den Medien, Ohrenärzten, in schlechten Dumping-Produkten und den Sozialversicherungen. Schnelle Verkäufe ohne optimale Beratung und Anpassung schaden den Kunden und somit dem Markt. Hier gilt es, eine optimale Dienstleistung zu leisten, damit die Mund-zu-Mund-Propaganda optimal spielt.

10. Wer sind Ihre wichtigsten (beruflichen) Ansprechpartner?

Die Kunden und deren Angehörige, die Hersteller, Ohrenärzte, Hausärzte, Altersheime und das Pflegepersonal. Für mich enorm wichtig ist auch mein Topteam welches seit vielen Jahren ein einfühlsamer und kundenorientierten Service bietet. Ein Akustiker ohne eine gute Kundenberaterin ist nicht viel „wert“.

11. Relation Technik zu Umgang mit Menschen - was ist Ihnen lieber bzw. wichtiger?

Die optimale Mischung zwischen dem sozialmedizinischen und dem technischen. Ganz klar finde ich persönlich, dass ich den schönsten Beruf habe den es gibt.

12. Was macht den Umgang mit älteren Menschen besonders? Welche Fähigkeiten braucht es dafür?

Besonders ? Die optimale Mischung – das Kundensegment hat sich inzwischen stark verjüngt. Fähigkeiten – ich bin heute überzeugt es ist eine besondere Gabe, Menschen zu „Dienen“. Ganz wichtig ist, den Kunden erst zu nehmen und diesen zu verstehen. Persönlich darf und muss der Akustiker Menschen gern haben.

