

Best Practice Guidelines



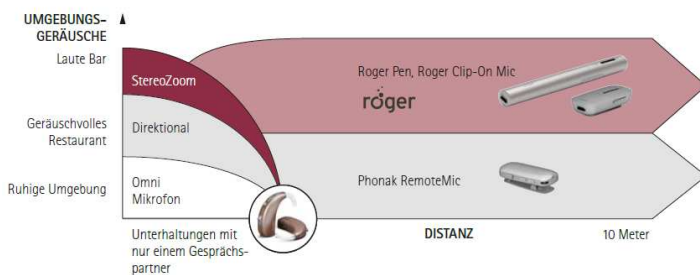
Anleitung für die Präsentation von drahtlosem Zubehör

Studien zeigen, dass Höreräteträger mit starkem Hörverlust trotz der immer besser werdenden Hörerätetechnologie immer noch Probleme beim Hören im Lärm haben. Diese Kunden brauchen für das Hören auf Distanz, sowie beim Fernsehen oder Telefonieren zusätzliche Unterstützung durch drahtloses Zubehör. In dieser Anleitung erfahren Sie, wie Sie bei der Präsentation und Versorgung von drahtlosem Zubehör am besten vorgehen.

1. Warum sollten Sie drahtloses Zubehör anbieten?

Hörgeräte funktionieren am besten, wenn sich der Höreräteträger im Abstand von ca. 2m zum Sprecher befindet.

Bestes Sprachverstehen in lauten Umgebungen und über Distanz



In der Grafik ist die Reichweite von Hörgeräten und der drahtlosen Begleitmikrofone in Bezug auf die folgenden zwei Dimensionen zu sehen: 'Lärm' und 'Abstand'. Solange der Abstand gering und der Lärm nicht allzu laut ist, hört man mit einem Hörgerät gut. Sobald sich aber der Abstand zwischen Höreräteträger und Sprecher vergrößert oder der Lärmpegel zunimmt, ist es erforderlich, Wireless-Mikrofone wie den Roger Pen oder das Phonak RemoteMic einzusetzen, um gutes Verstehen zu gewährleisten.

Kunden mit hochgradigem Hörverlust brauchen eventuell zusätzliche Unterstützung, um beim Fernsehen, Telefonieren (mit Handy oder Festnetztelefon) oder der Nutzung von anderen Multimedia-Geräten gut zu hören.

Es ist wichtig, die Bedürfnisse des Kunden zu ermitteln, um ihm dann die Hörgeräte mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis anbieten zu können. Wenn bei der ersten Beratungssitzung klar wird, dass der Höreräteträger zusätzliche Unterstützung in bestimmten Hörsituationen braucht, sollten Sie auch möglichst frühzeitig das entsprechende drahtlose Zubehör mit anpassen.

2. Für wen sind drahtlose Zubehörlösungen geeignet?

Um herauszufinden, ob ein Kunde drahtloses Zubehör nutzen kann, sollten Sie ihn bereits bei der ersten Beratungssitzung zu seinen Erfahrungen mit dem Hören im Lärm, über Distanz, beim Fernsehen, am Telefon, zu Hause, bei der Arbeit, in Gesellschaft oder auf öffentlichen Plätzen befragen. Empfehlenswert sind Live-Demonstrationen, um dem Höreräteträger die Vorteile des Zubehörs direkt aufzuzeigen.

Folgende Personen können von drahtlosen Zubehören profitieren:

- Alle Kunden mit starkem bis hochgradigem Hörverlust, unilateralem Hörverlust, Cochlea-Implantat-Träger, BAHA-Träger
- Höreräteträger aus Ihrem Kundenstamm, die trotz Hörgeräten Probleme beim Hören in schwierigen Hörsituationen haben
- Neue Kunden, die einen aktiven Lebensstil haben und sich regelmäßig in schwierigen Hörsituationen befinden (z.B. in lauten Hörumgebungen)
- Kunden, die beim Fernsehen, Telefonieren oder der Nutzung von Multimedia deutlicher hören möchten
- Kunden, die das Gefühl haben, dass sich ihr Hörverlust auf ihre Arbeitsleistung oder ihr Sozialleben auswirkt
- Kunden, die bei der Untersuchung zeigen, dass sie Schwierigkeiten haben, in Ruhe und im Lärm Laute voneinander zu unterscheiden
- Personen, die auf TV oder Telefon angewiesen sind, um mit ihrer Umwelt zu kommunizieren

3. Wann Sie das Zubehör anbieten sollten – je eher desto besser

Wenn feststeht, dass Ihr Kunde zusätzlich zu seinem Hörgerät auch drahtloses Zubehör braucht, bieten Sie ihm die komplette Hörlösung (die bestmöglichen Hörgeräte gemeinsam mit dem drahtlosen Zubehör) gleich am Anfang des Beratungsprozesses, um seinen Bedarf bestmöglich zu decken. Klären Sie Ihren Kunden über die Erfüllbarkeit seiner Erwartungen auf, indem Sie sich auf die Untersuchungsergebnisse und die ursprünglichen Probleme, die der Kunde beschrieben hatte, beziehen. Dieser ganzheitliche Ansatz verbessert das Verstehen und die Akzeptanz*, auch wenn die o.g. komplette Hörlösung nicht gleich beim ersten Termin angepasst werden kann.

Sie können auch das praktische interaktive Tool – Easy Guide für das Phonak Wireless Communication Portfolio – verwenden, um die bestmögliche Zubehörlösung für die individuellen Bedürfnisse des Kunden zu finden. www.easyguide.phonakpro.com

*Phonak Anpassdaten aus Nordamerika und Europa zeigen, dass eine frühe Zubehöroversorgung zu einer höheren Erfolgsrate führt (N = 9880).

4. Wie Sie den Nutzen veranschaulichen – Hören heißt Verstehen!

Präsentieren Sie Ihrem Kunden bereits beim Beratungsprozess die empfohlene Lösung, um ihm den Nutzen des drahtlosen Zubehörs zu zeigen. Am besten können Sie Ihren Kunden durch eine Live-Demonstration vom Nutzen einer drahtlosen Zubehörlösung überzeugen. Beziehen Sie soweit wie möglich den Partner, Kinder oder sonstige wichtige Bezugspersonen des Kunden mit ein, um auch deren Unterstützung zu erhalten.

5. Wann der Kunde seine Zubehörlösung erhalten sollte – erstellen Sie einen Zeitplan

Sobald sich Ihr Kunde für ein drahtloses Zubehör entschieden hat, sollten Sie einen Plan erstellen, der sich nach der geschätzten Dauer richtet, die der Kunde brauchen wird, um sich mit der neuen Technologie vertraut zu machen. Passen Sie idealerweise die Hörgeräte zuerst an, damit sich der Kunde daran gewöhnen kann und zu erkennen lernt, wann er zusätzliche Unterstützung durch das drahtlose Zubehör braucht. Sobald Sie auch das drahtlose Zubehör angepasst haben, sollten Sie Ihrem Kunden (und eventuell seinem Partner, Familienangehörigen etc.) Aufgaben mitgeben, mit denen er zu Hause die Verwendung des Zubehörs in den Situationen, die er als schwierig empfindet, üben kann.