

Boris Alexander Klöck, Huglfing

Bewusste Hörakustik – für mehr Motivation im Anpassraum

Niveau: Basic, Advanced

Einführung:

Immer wieder durfte ich mich in meiner über 20-jährigen praktischen Tätigkeit als Hörakustiker über Kunden wundern, deren Verhalten ich damals nur als „schwierig“ bezeichnen konnte. Da es mir ein Anliegen war, möglichst konfliktfrei durch meinen Arbeitstag zu kommen, begann ich damit, mich mit Themen aus der Hirnforschung wie „Potenzialentfaltung“, „Gehirngerechtes Lernen“, „Kommunikation“ und „Persönlichkeitsentwicklung“ auseinanderzusetzen. Heute ist mir bewusst, dass nicht meine Kunden, sondern ich selbst die Verantwortung für einen reibungsfreien Verlauf von Beratung und Versorgung trage. Viele Hörakustiker sind sich m. E. ihrer Führungsverantwortung gegenüber Kunden nicht bewusst. Dies kann zu unnötigen Reibungsverlusten führen, die der Freude an der Arbeit im Wege stehen.

Rahmenbedingungen:

- Wie gewinne ich Vertrauen und welche, oft unbewussten Verhaltensweisen hemmen den Vertrauensaufbau?
- Wie gelingt es mir, Kunden innerhalb der Beratung ans Ziel zu führen?

Fallbeschreibung:

Ein Kunde betritt zur Erstberatung das Fachgeschäft. Wir durchlaufen diese Situation aus dem Blickwinkel des Kunden und bewerten unterschiedliche Herangehensweisen unter dem Aspekt des Vertrauensaufbaus. Welches (bewusste) Kommunikationsverhalten des Akustikers ist zu welchem Zeitpunkt förderlich? Wann ist er in aktiver, wann in passiver Rolle? Wie gelingt es, den Kunden so einzubinden, dass er später seinen Teil der Verantwortung innerhalb der Versorgung übernimmt?

Erkenntnisse:

Die meisten Rennen verliert man am Start. Kommunikationsfehler zu Beginn lassen sich im späteren Verlauf der Anpassung kaum wieder einfangen. Es gilt, das „Ziel des Spiels“ und dessen Regeln mit dem Kunden klarzumachen, bevor das Spiel beginnt.