

Das Phonak

ABC der eAudiology

Wie Sie in zehn Schritten Ihre Räumlichkeiten und Prozesse an digitale Dienstleistungen anpassen können.

Nr. 2, von Danielle Glista, PhD

Für die erfolgreiche Einführung von digitalen Dienstleistungen im Fachgeschäft, sind Veränderungen in den Räumlichkeiten und Prozessen notwendig. Die folgende Schritt-für-Schritt-Anleitung hilft dabei, das Umfeld für eAudiology zu optimieren.

Starten Sie jetzt!

Schritt 1 - Zielgruppe

Setzen Sie sich mit Ihrer Zielgruppe auseinander. Welchen Kunden möchten Sie digitale Dienstleistungen anbieten? Je nach Alter, körperlichen Voraussetzungen (Motorik, Sehvermögen, etc.) und Grad des Hörverlusts können sich die Anforderungen an das technische Set-up und die Kommunikation über Distanz unterscheiden.

Schritt 2 – Service-Portfolio

Von der Beratung über die Feinjustierung bis hin zum Remote Support: Verschaffen Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Dienstleistungen, die heute mittels eAudiology angeboten werden können und entscheiden Sie für sich, welche Art von digitalen Services Sie in Ihr Portfolio aufnehmen möchten. Dies hilft dabei, die räumlichen und technischen Voraussetzungen von Anfang an richtig zu planen.

Step 3 - Räumlichkeiten

Wählen Sie die Räumlichkeiten sorgfältig aus. Auch wenn Ihre Kunden für digitale Services nicht zu Ihnen ins Fachgeschäft kommen und per Videoschaltung nicht viel von den Räumlichkeiten um Sie herum sehen werden, sollten Sie nicht einfach das nächstbeste freie Eck im Fachgeschäft für eAudiology einplanen. Ein ruhiger, idealerweise geschlossener Raum sorgt dafür, dass Sie und Ihre Kunden möglichst wenig mit Hintergrundgeräuschen zu kämpfen haben. Ihre Kunden werden außerdem die Vertraulichkeit schätzen, die Sie bereits aus Vor-Ort-Terminen bei Ihnen kennen.

Step 4 - Umgebung

Achten Sie darauf, dass die Umgebung hell und freundlich ist. Ein gut ausgeleuchteter Raum sorgt dafür, dass Ihre Kunden Sie oder das Gezeigte gut sehen und sich voll auf die Gesprächsinhalte konzentrieren können.

Step 5 - Ausstattung

Die richtige Auswahl und Platzierung von Mobiliar und technischer Ausstattung sorgt für einen reibungslosen Ablauf von eAudiology-Terminen. Stellen Sie sicher, dass Computer, Bildschirm und Telefon auf einer großzügigen, stabilen Oberfläche stehen und alles, was Sie ggf. im Termin an Zubehör benötigen, in greifbarer Nähe liegt. Die richtige Positionierung von Lautsprechern, Telefon und Videokamera sorgt für eine gute Ton- und Bildqualität.

Step 6 - Raumperspektive

Achten Sie auf den Hintergrund, den Ihre Kunden in Videoschaltungen mit Ihnen sehen und darauf, dass es keine Spiegelungen vom Fenster oder den Oberflächen im Raum gibt. Wenn Sie sich mit dem Rücken zur Wand positionieren, vermeiden Sie, dass Ihre Kunden vom Sonnenlicht geblendet werden.

Step 7 - Auftritt

Bei Videoschaltungen tragen die passende Kleidung und Haltung zu einem professionellen Auftritt bei. Vermeiden Sie grelle Farben und auffällige Muster, die durch die Kamera verstärkt werden. Mit gezielten Gesten und Ihrer Mimik können Sie das Gesagte unterstreichen, zu viel oder hektische Bewegungen können den Kunden jedoch ablenken.

Step 8 - Positionierung

Nehmen Sie sich die Zeit, die passende Sitzposition und Positionierung des Bildschirms zu testen. Sie sollten auf dem Bildschirm mit Kopf und Schultern zu sehen sein, ggf. auch Ihre Hände, wenn Sie etwas demonstrieren möchten. Achten Sie beim Sprechen darauf, dass Sie nicht auf das Bild des Kunden im Bildschirmfenster, sondern direkt in die Kamera schauen – nur so hat der Kunde das Gefühl, dass Sie ihn direkt ansehen. Vermeiden Sie bei Telefonschaltungen längere Gesprächspausen; erklären Sie dem Kunden, warum es noch einen Moment dauert und was Sie gerade tun, um die Wartezeit zu überbrücken.

Step 9 - Training

Übung macht den Meister – und vermeidet Stress bei den ersten Videoschaltungen mit Ihren Kunden. Bitten Sie Kollegen oder Familie / Freunde, gemeinsam mit Ihnen einen Termin durchzuspielen. Holen Sie im Anschluss Feedback ein zur Ton- und Bildqualität, der Lautstärke, Gestik und Mimik und der Umgebung, die zu sehen ist.

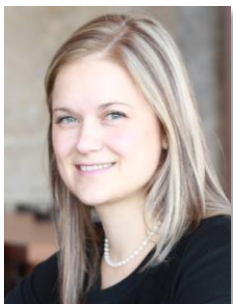
Step 10 – Technik-Check

Nach der Begrüßung sollten Sie Ihre Kunden immer fragen, ob diese Sie gut sehen und verstehen können, bevor Sie in die Beratung starten. Planen Sie vor jedem Termin ein paar Minuten Zeit ein, um das technische Equipment zu prüfen. Das vermeidet technische Pannen und Zeitverlust im Termin.

Sind Sie bereit für Neues?

Bevor Sie anfangen, sollten Sie innerhalb ihrer Geschäftsräume nach einem idealen Ort für die Durchführung Ihrer eAudiology-Pläne suchen. Das kann beispielsweise ein nicht ausgelasteter Übungsraum sein. Sobald Sie einen passenden Platz gefunden haben, beginnen Sie mit Schritt 1!

Autor



Danielle Glista, Forscherin und außerordentliche Professorin am Western University's National Centre for Audiology in London / Ontario (Kanada), hat sich in den letzten Jahren intensiv mit der Einführung von eAudiology in der Hörgeräteversorgung beschäftigt. Im Zentrum stand dabei die Frage, welche Veränderungen in den Räumlichkeiten und Prozessen im Fachgeschäft nötig sind, um digitale Services erfolgreich anbieten zu können. Und nicht zuletzt, welche Rolle der Faktor Mensch spielt.