

# Unitron

Durch Kompetenz, Offenheit und gute Zusammenarbeit bauen wir persönliche und vertrauensvolle Beziehungen zu Hörgeräteakustikern auf. Ihnen stellen wir die richtigen Produkte, Hilfsmittel und Unterstützung bereit, damit sie den Hörgeräteträgern ein aussergewöhnliches Kundenerlebnis bieten und somit geschäftlich erfolgreich sein können.



**unitron**™

Unitron unterstützt Audiologen durch die ideale Kombination von Design und Funktionalität eine hohe Kundenzufriedenheit zu erzielen.

Die Bedürfnisse der Hörgeräteträger sind im Wandel: Als informierte Konsumenten suchen sie individuellere Lösungen für ihre jeweiligen Bedürfnisse. Auch die Technologien wandeln sich: Hörgeräte funktionieren in einer komplexen Hörumgebung und kombinieren dabei akustische und elektronische Kommunikation. Und schliesslich ist auch das wirtschaftliche Umfeld im Wandel: Unabhängige Hörgeräteakustiker stehen mittlerweile im Wettbewerb mit Discountern, grossen Ketten und dem Vertrieb über das Internet. Deshalb ist es wichtig, dass sie sich mit einem höheren Servicegrad und engeren, individuellen Beziehungen zu ihren Kunden von der Konkurrenz abheben.

Dies ist der Punkt, an dem Unitron ins Spiel kommt. Unser Business ist persönlich, denn das persönliche Vertrauen – zwischen uns, unseren Kunden und den Hörgeräteträgern – entscheidet über den Erfolg. Mit bedürfnisgerechten Lösungen helfen wir den Hörgeräteakustikern, ihren Kunden positive Erlebnisse zu schaffen, um diese mit deren Umfeld teilen zu können. Dies eröffnet die Chance für Neu- und Folgegeschäfte. Unsere Aufgabe besteht darin, in jeder Phase für eine produktive Zusammenarbeit zwischen Hörgeräteakustiker und -träger zu sorgen, vom Erstkontakt über den Kundenservice bis hin zu Upgrades. Wir bieten modernste Funktionen in attraktivem Design, da uns bewusst ist, dass die Erfahrung mit einem Hörgerät ebenso von praktischen wie ästhetischen Aspekten abhängt. Und wir unterstützen unsere Produkte durch Technologien, mit denen Hörgeräteträger und -akustiker Auswahl und Kontrolle zugleich erhalten: Wir sorgen dafür, dass das Hörerlebnis jedes einzelnen Trägers jederzeit optimal verläuft, nicht nur bei der Anpassung, sondern vor allem im täglichen Leben.

## Unterstützung beim Geschäftserfolg

Die Strategie von Unitron ist es, unseren Kunden zu helfen, ihren Klienten ein herausragendes Kundenerlebnis zu bieten und dadurch geschäftlich erfolgreich zu sein. 2015 luden wir Eigentümer von Hörgerätefachgeschäften und Mediziner aus unseren weltweit drei Vertriebsregionen zu einer Reihe interaktiver Schulungen ein, um ihnen praktische Lösungen für eine erfolgreiche Anpassung an den Wandel von Wettbewerb, Technologie und Zielgruppe zu liefern. Die Reaktion der Kunden fiel überwältigend positiv aus, etwa mit Aussagen wie diesen:

«Diese Schulung hat uns darin bestätigt, dass wir uns bei unseren Kunden auf die richtigen Aspekte konzentrieren. Gleichzeitig lieferte sie uns neue Ideen und Sichtweisen insbesondere wie wir unsere Kunden angehen sollen.» «Es geht vor allem darum, Verhaltensweisen zu ändern. Nun will ich unbedingt die Art und Weise ändern, wie unser Team unsere Kunden betreut. Von der Sekunde an, in der sie unser Geschäft betreten, können wir ihnen ein einmaliges Erlebnis bieten, das uns von der Konkurrenz abhebt.»

Diese Aussagen lassen sich durch Umfragen stützen. Unsere globalen «Net Promoter Scores», die messen, wie hoch die Wahrscheinlichkeit ist, dass Kunden Unitron weiterempfehlen, zeigen, dass wir den Durchschnittswert für die B2B-Servicebranche weit übertreffen. Aktuell nutzen wir den Forrester CX Index zur Messung der Kundenzufriedenheit, der die Meinungen der Kunden zu bestimmten Aspekten des Kontakts mit uns erfasst, etwa, ob dieser unkompliziert, angenehm und effektiv verlief. Wir freuen uns sehr, dass wir weltweit 81 von 100 möglichen Punkten erzielt haben.

#### Klare Kommunikation dank der Plattform North

Unterhaltungen zu verstehen ist das Hauptbedürfnis eines Hörgerägeträgers. Klare, mühelose Gespräche zu ermöglichen ist die Stärke von Unitron, und durch die North Produktplattform gelingt uns dies nun noch besser. North unterstützt drei wesentliche Funktionen, die automatisch zusammenwirken, um Hörsituationen zu klassifizieren, die adaptiven Funktionen des Hörgeräts zur Handhabung jeder einzelnen Hörsituation auszubalancieren und das Sprachsignal in lauten Umgebungen zu lokalisieren. Das Ergebnis? Kristallklare Unterhaltungen mit natürlichem Klang, ohne dass Einstellungen manuell geändert werden müssen, wenn sich die Hörsituation ändert.

Im Geschäftsjahr 2015/16 erweiterte Unitron sein auf North basierendes Angebot durch die Markteinführung der Familie von Hinter-dem-Ohr (HdO) und Im-Ohr Hörgeräten Stride™ als Ergänzung der beliebten Receiver-In-Canal-Modelle Moxi™. Stride überzeugt die Kunden mit einer Kombination aus beeindruckender Ästhetik, Komfort und intuitiver Bedienung und stellt Technologiestufen für alle Anforderungen zur Auswahl. Mittlerweile sind die Funktionen von North in der gesamten Hörgerätepalette von Unitron verfügbar, vom High-Power-Hörgerät Stride P Dura bis zum winzigen Invisible-In-Canal-Modell Stride 10A.

Im Rahmen der Konferenz AudiologyNOW! 2015 forderten wir Hunderte Hörgeräteakustiker auf, die unvergleichliche Hörerfahrung von North selbst zu testen und neue Moxi Fit Hörgeräte auszuleihen. Nachdem sie die Geräte für einen Tag getragen hatten, wurden sie aufgefordert, ihre Hörerfahrung mit dem «Net Promoter Score» zu bewerten. Dabei erzielten wir ein bemerkenswertes Ergebnis von 91%.

#### Kundenorientiertes Design schafft preisgekrönte Produkte

Alle neuen Hörgeräte von Unitron sind darauf ausgelegt, Ästhetik, Komfort und eine intuitive Bedienung perfekt zu kombinieren. In unseren Produkten zeigt sich der freundliche Charakter unserer Marke – Das Versprechen eines einfachen und angenehmen Kundenerlebnisses und mit dem Wunsch die Hörgeräte jeden Tag tragen zu wollen. Zudem versprechen die weichen, fließenden Linien, organischen Formen und glatten, hochwertigen Oberflächen hohen Tragekomfort. Die Hörgeräte sind einfach zu handhaben: Ihre Bedienung und Funktionen sind intuitiv und fügen sich nahtlos in den Alltag der Hörgerägeträger ein.

Unsere neue Hörgerätefamilie Stride bricht mit dem Stereotyp der HdO-Hörgeräte. Unter Einbeziehung der einzigartigen Stilelemente, für die unsere Moxi Hörgeräte drei renommierte internationale Designpreise erhalten haben, haben wir alle Komponenten neu durchdacht, von den Batteriefachverschlüssen bis zu den Drucktastern. Das Ergebnis ist das im März 2016 eingeführte Modell Stride M: unser bislang kleinstes HdO-Hörgerät.

#### Flex™ und Log It All revolutionieren die Beratung

Unitrons Fokus auf die Beziehung zwischen Hörgeräteakustiker und ihren Kunden rückt das Flex Konzept in den Mittelpunkt. Mit Flex können Hörgerägeträger probeweise verschiedene Technologiestufen ausprobieren, ohne dafür das Hörgerät austauschen zu müssen – eine einzigartige Möglichkeit, die es seit ihrer Einführung 2012 nur bei Unitron gibt. Damit überwindet Flex einige der wichtigsten Hürden für Hörgerägeträger: das Sträuben gegen das Tragen eines Hörgeräts, eine geringe Akzeptanz der empfohlenen Lösungen, die Rückgabe von Hörgeräten oder die allgemeine Unzufriedenheit beim Tragen. Die Möglichkeit, mit Flex:trial ganz unverbindlich Funktionen testen zu können, öffnet die Tür für ein Gespräch und stärkt das Vertrauen in die ausgewählte Lösung. Mit Flex:upgrade steht der Weg zu höheren Technologiestufen offen, ohne dass das Gerät ausgetauscht werden muss, was die Kundenbindung erhöht und zu mehr persönlichen Empfehlungen führt.

In jüngsten Umfragen gaben 84% unserer Flex-Kunden an, dass Flex die Kundenzufriedenheit steigere; 83% meldeten eine gestiegene Anzahl an potenziellen Hörgerägeträgern, die sich für den Kauf entschieden, 82% sagten, dass Flex:trial ihnen dabei helfen würde, höhere Technologiestufen anzupassen. Die Abschlussraten sind höher, die Rückgabequoten geringer und der durchschnittliche Umsatz je Kunde steigt.

Noch effektiver wird Flex im Zusammenspiel mit der «Log It All»-Funktion der Anpassoftware TrueFit™ von Unitron. «Log It All» wurde im März 2015 eingeführt und nutzt die Fähigkeit jedes auf North beruhenden Geräts, unabhängig von der durch den Hörgerägeträger erworbenen Technologiestufe die aktuelle Hörsituation zu protokollieren und einer von sieben Hörumgebungen zuzuordnen, während das Hörgerät getragen wird.

«Log It All» liefert dem Hörgeräteakustiker umgehend sämtliche Informationen zum Höralltag des Kunden. Diese Erkenntnisse können zum Ausgangspunkt für ein evidenzbasiertes Gespräch sein und so die Beratung und die Anpassung verbessern. Wenn Hörgeräteträger Flex nutzen, können die «Log It All»-Daten genaue Hinweise darauf geben, in welchen Bereichen die gewählte Technologiestufe gute Leistungen bringt, aber auch diejenigen Bereiche herausarbeiten, in denen ein Upgrade helfen könnte. In einer aktuellen Umfrage von Unitron waren sich Hörgeräteakustiker darin einig, dass das Zusammenwirken dieser beiden Funktionen ihre Fähigkeit, Beratungen durchzuführen, ebenso verbessert wie den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zum Kunden, durch das dieser zu einem neuen Fürsprecher für das Fachgeschäft wird.

### Kundenbewertungen geben Hörgeräteträgern mehr Einfluss

Erfahrungsberichte, Sterne, «Likes»: Die Kunden von heute möchten gerne in Echtzeit Feedback geben können. Eine mögliche Quelle für deren Unzufriedenheit ist das Fehlen offener Kanäle, über die sich umgehend eine Meinung zum Ausdruck bringen lässt. Dieses Problem ist Vergangenheit: Wieder einmal

wird Unitron seiner Vorreiterrolle in der Branche mit der Einführung der Funktion «Patient Ratings» gerecht, mit der der Hörgeräteakustiker die Erfahrungen der Hörgeräteträger ganz genau nachvollziehen können.

Auf Grundlage unserer Smartphone-App «uControl» können Hörgeräteträger mit der Funktion «Patient Ratings» die Leistung ihres Hörgeräts genau zu dem Moment bewerten, in dem sie eine positive oder negative Erfahrung machen. Die Information wird an die TrueFit Anpassungssoftware des Hörgeräteakustikers übermittelt, wo sie im grösseren Zusammenhang betrachtet werden kann, den «Log It All» bietet. Das Ergebnis ist ein Gesamtbild: Die Hörsituation, die Einstellungen des Hörgeräts und der persönliche Höreindruck des Kunden liegen eindeutig miteinander verknüpft vor und können so die Beratung unterstützen. So können Hörgeräteakustiker anhand der Kundenbewertungen Problemfelder erkennen, noch ehe diese angesprochen werden, und so die Bedürfnisse der Kunden vorwegnehmen, wodurch sie deren Vertrauen gewinnen.



## ERFOLGREICHE PARTNERSCHAFT

Wenn Eberhard Schmidt die Arbeitsteilung der Geschäftsführer von «Das Hörhaus» beschreibt, klingt es, als würde er ein Regierungskabinett vorstellen: «Wir haben einen Aussenminister, einen Finanzminister und ich bin der Innenminister.»

Der sympathische Hörakustikmeister steht zusammen mit seinem Geschäftsführer-Kollegen Thomas Wittmann im einladenden Empfangsbereich einer Hörhaus-Filiale in Regensburg. Die Farben sind hell und warm, ein Teppich dämpft die Schritte. Zur «Das Hörhaus GmbH und Co. KG» gehören zehn eigene audiologische Fachgeschäfte – zudem betreut das Unternehmen noch mehr als ein Dutzend weitere Geschäfte unter dem Label «Hörgeräte Reichel». In Ostbayern einzigartig ist das audiologische Angebot für Kinder in einer der Filialen. Ein wichtiger Pfeiler des Geschäftserfolgs ist die Zusammenarbeit mit

Unitron: «Sie bringt nur Vorteile», erklärt Wittmann. «Wir sind ständig in engem Kontakt.» «Wir sind quasi verliebt in die Unitron-Technologie», fügt Schmidt lächelnd hinzu. «Testgeräte, personalisierter Service. Wir brauchen keine Kommissionsware mehr, weil die Flex:trial Testgeräte frei konfigurierbar sind. Bei technischen Aktualisierungen können wir neue Produktfunktionen aufspielen, ohne die Geräte austauschen zu müssen.» Das Hörhaus nimmt am deutschlandweiten Partnerprogramm teil, welches Unitron ausgewählten Akustikern anbietet. «Wir treffen uns regelmässig zum Erfahrungsaustausch, das ist in der Branche einzigartig», erläutert Schmidt.

Von der vertrauensvollen Partnerschaft mit Unitron profitieren auch die Endkunden. Als Günther Christoph zum ersten Mal in «Das Hörhaus» kam, fühlte er sich gleich wohl: Diese Ruhe, die grosszügigen Kabinen für die Hörmessungen. Das beste war jedoch, dass er sich nicht gleich entscheiden musste – und trotzdem sofort ein Testgerät mitnehmen konnte. Das Hörhaus bietet in allen Filialen Flex:trial von Unitron an.

«Das war ideal für mich», sagt Christoph rückblickend. «Ich hatte ja noch nie ein Hörgerät getragen.»

Zwei Monate später sitzt der 78-Jährige wieder im Hörhaus, diesmal zur Kontrolle. Der für ihn zuständige Akustiker liest mit Log It All von Unitron alle Daten aus, die er für eine optimale Beratung benötigt. Mithilfe dieser Funktionalität konnte dokumentiert werden, wie Christoph das Hörsystem nutzt – etwa die Tragedauer oder auch, welche Hörsituationen ihm im Alltag begegnen. Ob er zufrieden sei? Christoph nickt. Er organisiert Springreitturniere und hört jetzt wieder, wenn ein Pferdehuf gegen einen der Holzbalken schlägt: «Mich haben damals der Service, die Technologie und die hohe Flexibilität überzeugt. Und ich habe mich nicht getäuscht.»



Eberhard Schmidt und Thomas Wittmann, zwei der Geschäftsführer von «Das Hörhaus» setzen seit vielen Jahren auf Unitron. Die Zusammenarbeit bringt für sie nur Vorteile. Das Hörhaus nimmt auch am deutschlandweiten Partnerprogramm teil, welches Unitron ausgewählten Akustikern anbietet.