



Audiological-Care-Geschäft

Ein fast schon königlicher Service

Das Fachgeschäft von Audition Santé in Versailles ist ein Beispiel für die Erfolgsgeschichte des Audiological-Care-Geschäfts in Frankreich. Das Geheimnis: Ein individueller Service, der Kunden umfassende Lösungen bietet.

In dem audiologischen Fachgeschäft von Audition Santé in Versailles, das direkt an einem kleinen, belebten Platz voller Cafés und Restaurants, wenige hundert Meter vom berühmten Königsschloss, mitten in der Altstadt gelegen ist, herrscht ein reges Kommen und Gehen. An der einladenden Empfangstheke, lehnt Jacques Lillioz. Der 77-Jährige war über zwei Jahrzehnte lang Bürgermeister einer Kleinstadt und arbeitet nun ehrenamtlich in der Erwachsenenbildung wie auch an Schulen, wo er Kindern die Menschenrechte vermittelt. «Ich bin noch immer aktiv. Also muss ich gut hören können.» Seit kurzem trägt er Phonak-Hörgeräte der neuesten Generation.

Eine weitere Kundin kommt vorbei. Walburg de Vernisy ist 74 Jahre alt. Die ambitionierte Springreiterin und ehemalige Pferdezüchterin, hatte bei einer Explosion eines Generators für elektrische Weidezäune einen Gehörschaden erlitten. Mit den Jahren hörte sie immer weniger und irgendwann «verstand ich im Theater nicht mehr, was sie auf der Bühne sagten». Sie kommt sehr gerne zur Filiale von Audition Santé: «Hier werde ich sehr gut beraten. Karin Beuchot, die mich betreut, ist geduldig, charmant und mit vollem Elan bei der Sache. Sie tut wirklich alles, damit ihre Kunden besser hören. Sie ist ein Profi.»

Die Einschätzung stimmt: Karin Beuchot ist als Hörakustikerin seit über 25 Jahren in ihrem Beruf tätig und leitet seit 2013 die Filiale im noblen Vorort von Paris. Vorher arbeitete sie lange in anderen Regionen Frankreichs. «Als ich in Versailles anfang, habe ich gleich gemerkt, dass es hier Besonderheiten gibt.» Damit meint sie nicht nur die reiche Geschichte des Ortes, der sich rund um das weltberühmte Schloss von Louis XIV erstreckt. Die Stadt weist eine hohe Dichte von audiologischen Fachgeschäften unterschiedlicher Anbieter auf, und viele, alteingesessene wohlhabende Familie leben hier. «Die Kundschaft ist anspruchsvoll. Es ist deshalb wichtig, dass wir auf Kundenwünsche individuell eingehen können: Wer einmal bei uns gekauft hat, kommt in der Regel wieder.»



Walburg de Vernisy, Kundin und Karin Beuchot, Audiologin bei Audition Santé in Versailles

Insgesamt acht Mitarbeitende sind bei Audition Santé in Versailles tätig. Das Geschäft läuft gut. Grundlage für den Erfolg ist das einheitliche Beratungs- und Kundenerlebnis, das Audition Santé mit seinem Netzwerk audiologischer Fachgeschäften in ganz Frankreich bietet. Die Fachgeschäfte überraschen bereits im Empfangsbereich: Wenn der Kunde das Geschäft betritt, lässt er den Lärm der Strasse hinter sich. Ruhe erwartet ihn und ein bequemer Sessel, in dem er entspannen kann, bis er an der Reihe ist.

Mit 170 m² auf zwei Niveaus ist das Fachgeschäft an der Rue Saint-Simon derzeit die grösste Filiale von Audition Santé in ganz Frankreich. Es gibt drei Hörkabinen zur Anpassung der Geräte, zwei Reparatur-Theken, zwei Warteräume für die Kunden wie auch einen grossen Konferenzsaal, der auch für die interne Fort- und Ausbildung in der Region genutzt wird. Grosszügige Öffnungszeiten, eine technische Ausstattung auf höchstem Stand und ein starkes Team seien die Basis für eine professionelle Kundenbetreuung, meint Filialleiterin Karin Beuchot. Pro Woche absolviert sie selbst rund 50 Termine: «Früher gingen die Leute zum Akustiker, der beim Arzt um die Ecke war. Heute recherchieren die meisten erst im Internet. Sie sind bestens informiert, bevor sie den Laden betreten.» Und die Kunden kaufen am Ende dort, wo sie den besten Service und besondere Angebote erhalten.

Deshalb bietet die Filiale in Versailles als eines der wenigen audiologischen Fachgeschäfte in Frankreich auch Phonak Lyric™ an, das einzige 100% unsichtbare Hörgerät an, das über mehrere Monate getragen werden kann und einen einzigartigen Klang bietet. «Das gefällt vor allem Kunden, die noch stark im Arbeitsleben eingebunden sind und ein optisch unauffälliges Gerät haben wollen.» Um Lyric anbieten zu können, wurde unter anderem ein spezielles Equipment für die Anpassungen angeschafft.

Auch bei der Gewinnung von neuen Kunden ist die Filiale erfolgreich: «Einige finden uns dank Mundpropaganda. An speziellen Tagen kann man hier neue Geräte testen. Dieses Angebot nehmen viele Menschen wahr und kaufen sich dann oft sofort ein Hörgerät. Auch Zubehör für den Fernseher oder Konferenzen, wie das externe Mikrofon Roger™ von Phonak sind sehr beliebt», erklärt Filialleiterin Karin Beuchot. Sehr wichtig zur Kundenbindung sei auch der Reinigungs- und Reparatur-Service im Haus. «Alle drei Monate überprüfen wir Geräte und nutzen den Termin zur Verfeinerung der Einstellungen. Damit bleiben wir auch im ständigen Kontakt mit unserer Kundschaft.»