

Marketing-Preis für smarte Hörakustiker

SMART HEARING AWARDS 2023

Die Finalisten trafen sich zur Preisverleihung in Münster



Wurde aktuell zum siebten Mal verliehen - der Smart Hearing Award ist der Marketing-Preis für smarte Hörakustiker, wurde aktuell zum siebten Mal verliehen - der Smart Hearing Award ist der Marketing-Preis für smarte Hörakustiker.

Beim Wettbewerb um den Smart Hearing Award, der vom Hörgerätehersteller GN Hearing zum mittlerweile siebten Mal veranstaltet wurde, kürt eine unabhängige Expert*innenjury die besten Marketingideen, -konzepte und -aktivitäten der Hörakustik. Aufgrund zahlreicher guter Bewerbungen nahmen die Juror*innen dieses Jahr noch fünf weitere Ehrungen vor.

■ Kathi Lange

„Der Markt für Hörgeräte durchläuft einen grundlegenden Wandel“, heißt es auf der Homepage des Smart Hearing Awards. „Einerseits bietet neueste, vernetzte Hörtechnik neben bestem Hören eine Vielzahl weiterer Vorteile sowie höchste Personalisierbarkeit. Andererseits rücken jüngere, gut informierte Hörgerätekunden nach, die einen Hörverlust frühzeitig ausgleichen wollen - mit smarten Hörgeräten, die volle

Teilhabe an der modernen, digitalen Kommunikationswelt sichern.“

Hörakustiker und Hörakustikerinnen seien hier wichtiger denn je, so die Award-Organisator*innen: Sie führten Mensch und Hörtechnik bestmöglich zusammen, indem sie ihre Kunden betreuen und beraten, ihnen die neue Technik optimal anpassen. Hoch im Kurs stünden dabei zusätzliche Leistungen, moderner Service, höchste Qualität. Und damit noch nicht genug: „Hörakustikbetriebe brauchen jetzt auch frische Ansätze, Konzepte und Aktivitäten in Kommunikation und Marketing. Auch diese müssen der neuen Technologie und den neuen Kundengruppen Rechnung tragen. Die Betriebe müssen sich neu positionieren: als lokale Premium-Marke für gutes Hören, als attraktiver Dienstleister für Kunden von heute und morgen.“

Soweit der Hintergrund, vor dem Hörgerätehersteller GN Hearing seit 2016 den Wettbewerb um den Smart Hearing Award veranstaltet. Mit dem Preis für smarte Hörakustiker will man neue, wegweisende Ansätze im Hörgerätemarketing honorieren und zugleich Impulse in die Branche senden, beispielhaft Lösungen vorstellen und den Erfahrungsaustausch anregen.

Hohe Qualität der Bewerbungen: „Es gab eine ganze Reihe wirklicher Best-Practice-Beispiele.“

Vielfältig waren die Aktivitäten, mit denen man sich um den diesjährigen Preis bewerben konnte. Gesucht waren laut Wettbewerbsaufruf innovative Ladenkonzepte, neuartige Onlinewerbung, Social-Media-Kampagnen,

Smart Hearing Award 2023: Die eigene Dienstleistung neu definieren

Den „Smart Hearing Award 2023“ erhielt das Projekt „Prime Hearing“ der Firma Schiller und Gebert, ein modernes und smartes Dienstleistungskonzept, das zukünftig auch von anderen Fachbetrieben genutzt werden kann. Über eine Laufzeit von sechs Jahren stehen Hörsystemkunden eine ganze Reihe von Diensten zur Verfügung: ein flexibler Hörgerätekauf, die Möglichkeit zum Hörgerätetausch und Vollgarantie über den gesamten Zeitraum. Auch Verschleißteile, Akku beziehungsweise Batterien, Hörtraining, Remote Fitting und Verlustabsicherung sind inklusive. Das Konzept wird über vielfältige Kanäle beworben. Es ist für neue und bestehende Kunden geeignet. Und es verhilft diesen, frühzeitig von neuen technologischen Möglichkeiten zu profitieren.

Hör-Events und vieles mehr. Zur Teilnahme eingeladen waren Hörakustikbetriebe aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Über Monate gingen Bewerbungen ein, die anschließend von einer fünfköpfigen Jury aus Branchen- und Marketing-Expert*innen gesichtet und bewertet wurden, um die Award-Finalisten zu ermitteln. Besonders wichtig war den Juror*innen, dass es sich bei den Aktivitäten nicht um isolierte Einzelaktionen handelt. Was beim Wettbewerb insbesondere zählt, ist ein strategisches Vorgehen, das klar auf Aufbau und Führung eigener Hörakustik-Service-Marken zielt.



Gewinner des Smart Hearing Awards 2023 - Marco Gebert (rechts) und Rico Schiller (Mitte) von Schiller & Gebert Hörgeräte aus Neutraubling, hier gemeinsam mit Christian Lücke, Geschäftsführer DACH der GN Hearing GmbH.

Ende April war es dann so weit: Zur feierlichen Preisverleihung trafen sich die Bewerber mit den besten Einreichungen im Firmensitz der GN Hearing. Nach der Begrüßung im hauseigenen Connectivity Forum gab es zuerst eine Führung durch das Firmengebäude. Andreas Christof, Leiter Service & Logistik, gab den Besucher*innen Einblicke in alle Bereiche des Unternehmens – von Reparaturannahme und Innendienst bis zum Lager und dem firmeneigenen Videostudio. Informiert wurde zudem über die mehr als 150-jährige Geschichte des Kommunikationskonzerns GN sowie über Meilensteine des Unternehmens im Bereich der Hörtechnik.

Bei der sich anschließenden Preisverleihung waren die meisten Finalisten live dabei, zwei Bewerber digital. Christian Lücke, Geschäftsführer DACH der GN Hearing GmbH, begrüßte die Gäste. Mehrere Fachmedien waren vor Ort. Durch das Programm führten Marina Teigeler, amtierende Vorsitzende der Jury des Smart Hearing Awards, sowie Kommunikationsberater und Fachjournalist Martin Schaarschmidt, ebenfalls einer der Juroren.

„Sehr gefreut haben wir uns über die besonders große Resonanz, die der aktuelle Wettbewerb erfuhr“, so das



Gewinner des erstmals vergebenen Sonderpreises Cochlea-Implantate ist das Gromke Hörzentrum (Leipzig) - hier das Team bei einem CI-Workshop.

Fazit von Marina Teigeler zum diesjährigen Award. „Es haben sich wieder zahlreiche Betriebe aus ganz Deutschland beteiligt. Noch entscheidender als die Zahl der Bewerber war jedoch die Qualität. Es gab eine ganze Reihe wirklicher Best-Practice-Beispiele. Es gab viele gute Bewerberinnen und Bewerber, die es der Jury schwer gemacht haben, ihre Entscheidung zu treffen. Und es gab auch Bewerber, die leider nicht zu den Siegern gehören konnten, obwohl sie in früheren Jahren wahrscheinlich prämiert worden wären.“

Christian Lücke: „Wettbewerb zeigt, wie es Fachbetrieben gelingen kann, eine eigene starke Servicemarke zu etablieren.“

Gewonnen hat den „Smart Hearing Award 2023“ die Firma Schiller & Gebert Hörgeräte aus Neutraubling, die den begehrten Marketing-Preis nach 2016 zum zweiten Mal erhält. Verliehen wurde der diesjährige Hauptpreis für das Projekt „Prime Hearing“, ein modernes und smartes Dienstleistungskonzept, das Hörsystemkunden über eine

Smart Hearing Award Sonderpreis Cochlea- Implantate – Hörimplantate als Teil jeder Hörberatung

„Keine Scheu vor dem CI - Implantierbare Hörsysteme gehören selbstverständlich dazu“, so der Name des eingereichten Projektes, mit dem das Gromke Hörzentrum den erstmals verliehenen Sonderpreis für Cochlea-Implantate gewann. Seit Mitte der 1990er-Jahre beschäftigt sich das Team des Hörzentrums aktiv mit Nutzer*innen von Hörimplantaten: Service und Anpassung von Baha- und Mittelohrimplantaten, Service für CI, Klinikkooperationen, Ausbildungen zum CI-Akustiker. Seit 2012 ist man auch aktiv in der CI-Anpassung. Heute ist das CI selbstverständlicher Bestandteil. Jeder der 46 Mitarbeiter*innen ist ansprechbar und kann den Service ausführen, ca. die Hälfte haben weitergehende Erfahrungen, acht sind CI-Akustiker. Jede der drei Gruppen erhält passende Schulungen. Das CI erscheint in jeder Beratung.

Laufzeit von sechs Jahren einen flexiblen Hörgerätekaufoptionalen Hörgerätetausch, volle Garantie sowie zahlreiche weitere Leistungen bietet. Inhaber Marco Gebert und Rico Schiller konnten sich nicht nur über die Siegererophäe freuen; sie gewannen außerdem ein ReSound Marketing-Paket im Wert von 5.000 Euro.

Aufgrund der vielen guten Bewerbungen konnte die Jury zudem weitere Ehrungen vornehmen. Ein erstmals verliehener „Smart Hearing Award Sonderpreis Cochlea-Implantate“ ging an das Gromke Hörzentrum aus Leipzig. Darüber hinaus wurden vier Bewerber mit einem „Smart

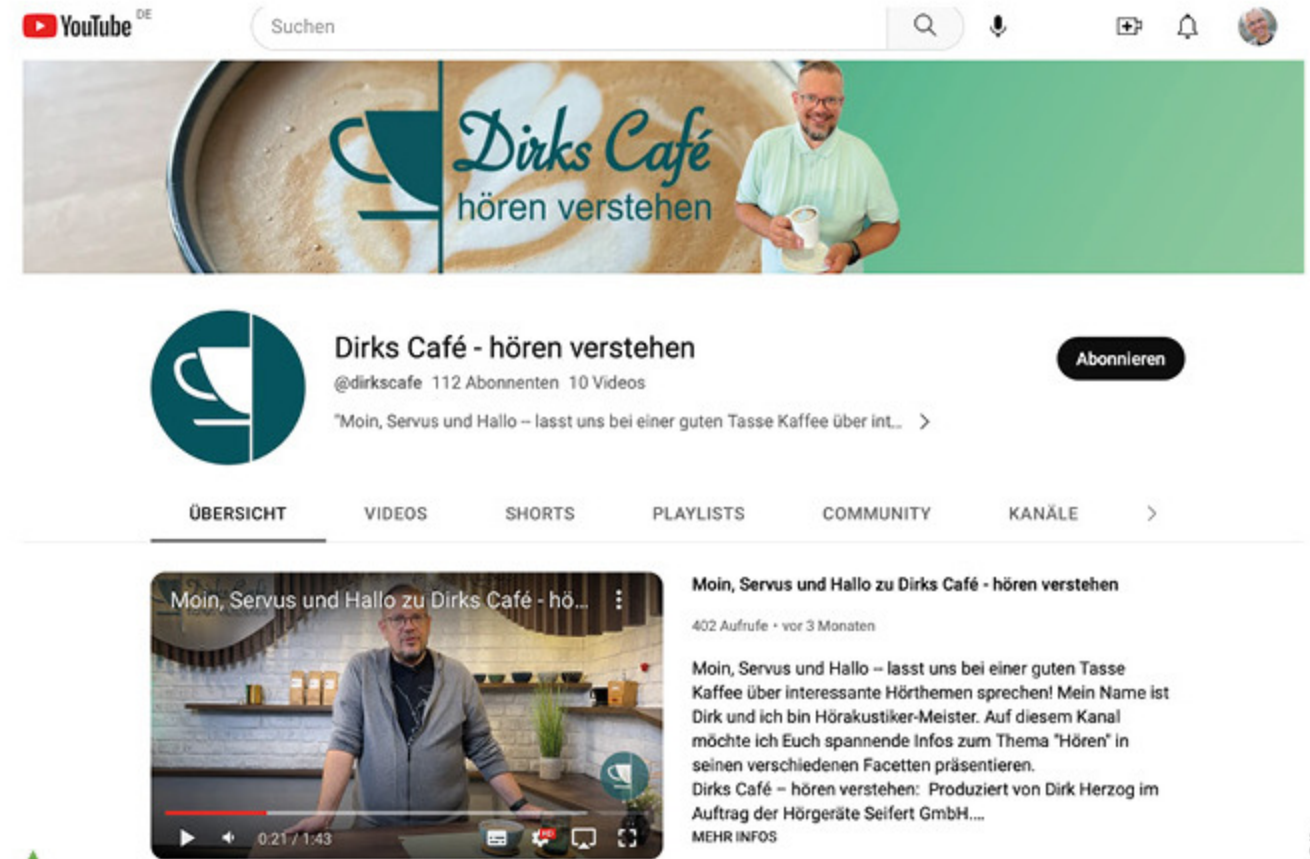
Die ausgezeichneten Bewerber beim Smart Hearing Award im Überblick 4 x Smart Hearing Award Tribute 2023

„Dirks Café - hören verstehen“ - Youtube-Kanal der Hörgeräte Seifert GmbH, Planegg

Auf dem Youtube-Kanal „Dirks Café“ informiert Hörakustikmeister Dirk Herzog in entspannter Café-Atmosphäre über die spannende Welt des Hörens. Das Hören mit Hörsystemen steht dabei im Fokus. Neben der Vorstellung der Technologien soll auch die Psychologie des Hörens eine wichtige Position einnehmen.

Gutes Hören und Verkehrssicherheit - Fachinstitut das HörConcept, Münster

Hier wurde ein langfristiges Engagement im Bereich Verkehrssicherheit geehrt. Seit mehreren Jahren positioniert sich das Fachinstitut auch als Experte für gutes Hören im Straßenverkehr, bietet spezielle Hörtests an, die für den eigenen Auftritt adaptiert wurden, veranstaltet Infotage im Geschäft, wirkte am Aktionstag der Verkehrswacht in Münster mit und kommuniziert dieses Engagement fortlaufend auf diversen Kanälen.



Einer von vier Smart Hearing Awards Tribute ging an den YouTube-Kanal Dirks Café und die Hörgeräte Seifert GmbH (Planegg).

Hearing Award Tribute“ geehrt: die Hörmanufaktur aus Bad Wurzach für die „Hörgondel Tour 2022“ und Schönfeld Hörsysteme für das Projekt „Kunstaustellungen im Fachgeschäft“; das HörConcept aus Münster wurde für sein langfristiges Engagement beim Thema „Hören und Verkehrssicherheit“ ausgezeichnet und die Hörgeräte Seifert GmbH erhielt einen Tribute-Preis für den Youtube-Kanal „Dirks Café – hören verstehen“.

Im Anschluss an die Preisübergabe gab es wie schon bei früheren Wettbewerben einen Preisträger-Workshop. Hier wurden alle ausgezeichneten Bewerbungen ausführlich vorgestellt, die Bewerber zu ihren Projekten interviewt und die neuen Ideen und Ansätze diskutiert. Der lebendige Austausch fand beim abschließenden Get-together inklu-

sive Preisträger-Fotoshooting noch reichlich Fortsetzung.

Mit seinem diesjährigen Wettbewerb um den Smart Hearing Award zeigte sich Veranstalter GN Hearing abschließend überaus zufrieden: „Der Hörakustikmarkt ist in einem dynamischen Wandel; um hier zu bestehen und jüngere Zielgruppen zu begeistern, brauchen Unternehmen auch neue, smarte Ansätze im Marketing“, so Christian Lücke. „Als Partner der Hörakustiker möchten wir hier nach Kräften unterstützen, originelle Ideen würdigen, sie weiterempfehlen und den Austausch befördern. Das große Interesse am Wettbewerb sowie die hohe Qualität der Einreichungen sind für uns sehr erfreulich. Hier wird gezeigt, wie es den Fachbetrieben gelingen kann, eine eigene starke Servicemarke zu etablieren.“

Kunst und Hörakustik - Schönfeld Hörsysteme, Wilhelmshaven

Ausgezeichnet wurde das Projekt „Kunstaustellungen bei Schönfeld Hörsysteme“. Seit dem Bezug neuer Geschäftsräume 2020 veranstaltet das Unternehmen regelmäßig Ausstellungen mit Künstler*innen aus der Region und ganz Deutschland. Die mehrmonatigen Ausstellungen beginnen mit einer Vernissage – Kundenevents, die zugleich öffentlich beworben werden. Jeder kann kommen. Die Verkaufsausstellungen sind für die Künstler*innen kostenlos, der Erlös geht ausschließlich an sie.

Mit der Hörgondel zum Hörtest - die Hörmanufaktur, Bad Wurzach

Einen Tribute Award erhielt auch die „Hörgondel Tour 2022“, Motto: „Egal, ob jung, ob alt - Hören ist für alle cool!“. Mit einer umgebauten, nicht einsehbaren Skigondel wird die Neugier von Passanten geweckt. Sie nehmen in der Gondel Platz und erhalten die Aufgabe, Tierstimmen zu erhören. Dann schließt sich ein Hörtest an. Ursprünglich als Guerilla-Marketingtool entwickelt, ermöglicht die Hörgondel, das eigene Gehör auf spielerische Art zu testen. Mittlerweile können auch andere Hörakustikbetriebe die Hörgondel buchen (über die Agentur Tlesch).