

Smart Hearing Award

Preisverleihung in Münster

Am 28. April 2023 lud der Hörsystemhersteller GN Hearing Preisträger und Gäste zur Verleihung des Smart Hearing Award nach Münster ein. Der Preis wird vom Hersteller alljährlich für innovative Marketingideen, Konzepte und Aktivitäten in der Hörakustik vergeben.

Nach einem kurzen Rundgang durch die Räumlichkeiten begrüßten die Jurymitglieder Marina Teigeler und Martin Schaarschmidt die Besucher. Der Smart Hearing Award wurde in diesem Jahr bereits zum siebten Mal vergeben. Die Aktivitäten, mit denen man sich um den Preis bewerben konnte, waren äußerst vielfältig. „Der Markt durchläuft einen dynamischen Wandel. Ladenkonzepte, außergewöhnliche Werbemaßnahmen oder Events stärken die eigene Servicemarke und helfen auch kleineren Betrieben, sich im Wettbewerb zu behaupten“, erläuterten die beiden Jurymitglieder in ihrer Begrüßung und hoben die Fülle qualitativ hochwertiger Einreichungen hervor.

Hauptgewinner des mit einem Marketingpakets im Wert von 5.000 Euro dotierten Preises waren in diesem Jahr Schiller und Gebert Hörgeräte aus Neutraubling, die die Juroren mit ihrem Dienstleistungskonzept „Prime Hearing“ überzeugten. Unter den zahlreichen Einreichungen wurden in diesem Jahr neben dem Hauptpreis noch vier sogenannte Tributes sowie ein Sonderpreis verliehen. Nach der offiziellen Preisübergabe wurden die prämierten Konzepte in einem Workshop im Detail präsentiert, sodass alle Teilnehmer die Gelegenheit hatten, die ausgezeichneten Konzepte und Ideen näher kennenzulernen.

Die Preisträger der Tributes

Zuerst stellte Dirk Herzog von Hörgeräte Seifert seinen YouTube-Kanal „Dirks Café – hören verstehen“ vor. Herzog, der in der Vergangenheit bereits in einem privaten Blog über Hörsystemtechnologien informierte, startete in Zusammenarbeit mit seinem Arbeitgeber vor einiger Zeit einen eigenen YouTube-Kanal, der Nutzer über das Hören und Hörsysteme in einfachen

Worten informiert. Man habe in der Coronazeit nach neuen Wegen der Kundenansprache gesucht, berichtete Herzog, und so entstand schließlich die Idee des YouTube-Kanals. Die Filme werden in einem eigens eingerichteten Studio in den Geschäftsräumen von Hörgeräte Seifert erstellt und richten sich mit einem neutralen Hintergrund gezielt an Endkunden und einem Ansatz, diese über eine fachliche Information zu gewinnen und auf plakative Werbeelemente weitestgehend zu verzichten.

Mit einem weiteren Smart Hearing Award Tribute wurde das HörConcept aus Münster für sein langfristiges Engagement beim Thema „Hören und Verkehrssicherheit“ ausgezeichnet. Inhaberin Doris Vercelli hat hier den bekannten Radar-Hörtest adaptiert und in ein eigenes Gesamtkonzept übernommen. Bei ihren Hörtestaktionen arbeitet Vercelli mit bekannten Institutionen wie der DEKRA und der Landesverkehrswacht NRW zusam-

men. Mit ihrem Konzept erreicht die engagierte Hörakustikerin nicht nur wichtige Multiplikatoren, sondern auch die bekannten „Verweigerer“, denn das Thema Verkehrssicherheit werde sofort von den Menschen verstanden und akzeptiert, berichtete Vercelli.

Ausgezeichnet wurde auch das Projekt „Kunstaussstellungen im Fachgeschäft“ von Schönfeld Hörsysteme, die in ihren Räumen regelmäßig Kunstaussstellungen ausrichten. Inhaber Sven Schönfeld mietete 2020, mitten in der Pandemie, neue Geschäftsräume an. Das Besondere an den Räumen war ihre außergewöhnliche Höhe von fünf Metern. Schnell war sich der Inhaber im Klaren: An diese Wände müssen Bilder. Er lud daher Künstler aus der Umgebung ein, um dort ihre Werke auszustellen und auch zu verkaufen. Dafür möchte Schönfeld kein Geld haben. Die Erlöse gehen zu 100 % an die Künstler. „Vielen Besuchern der Ausstellungen ist im ersten Moment gar nicht richtig be-



Die Preisverleihung fand in diesem Jahr in den Räumlichkeiten des Hörgeräteherstellers GN Hearing in Münster statt.

Foto: S. Geist

wusst, dass sie sich in einem Fachgeschäft für Hörgeräte befinden“, so der engagierte Kunstfreund, doch über die Galerie komme man mit den Kunden ins Gespräch. Inzwischen stellt Schönfeld nicht nur lokale Künstler aus, auch bundesweit haben sich Interessenten bei ihm gemeldet. Mit seinen Ausstellungen ist das Fachgeschäft zum Stadtgespräch geworden und die örtlichen Medien berichten darüber. Das Konzept einer Galerie spreche zwar primär eine typische ältere Kundenklientel an, doch auch jüngere Besucher sind dem Inhaber herzlich willkommen, denn zum einen habe jeder jüngere Besucher auch einen älteren Verwandten und zum anderen könne man die jungen Leute inzwischen mit dem Angebot von Earbuds für das Thema Hören interessieren.

Neugierde wecken ist auch ein zentrales Element der Hörgondel-Tour, die Simone Halder aus Bad Wurzach entwickelt hat. Bei einem Besuch in Berlin entdeckte sie in einem Café in den Hackeschen Höfen eine alte Skigondel als Sitzgelegenheit und war überrascht, denn diese hätte sie eher im Allgäu erwartet und nicht in Berlin. Die Idee, eine Gondel als Eyecatcher zu verwenden, ließ die junge Hörakustikerin aber nicht los und so beschloss sie, eine alte Skigondel zu erstehen und diese als Hörgondel auf Marktplätzen als ein Element des Guerilla-Marketings zu verwenden. In der Gondel installierte sie einen spielerischen Hörtest, bei dem Tierstimmen aus Musik heraus erkannt werden sollen. Über diesen ungewöhnlichen Hörtest komme man mit den Menschen in Kontakt und viele von ihnen lassen sich dann von einem professionellen Hörtest im Fachgeschäft überzeugen, berichtete Halder. Zusammen mit einer Agentur vermietet sie die Gondel inzwischen auch an andere Hörakustiker.

Sonderpreis Cochlea-Implantat

Neben den vier Tribute-Preisen verlieh die Jury in diesem Jahr auch einen Sonderpreis Cochlea-Implantate. Dieser ging an das Gromke Hörzentrum aus Leipzig. Gewürdigt wurde das langjährige Engagement im Bereich der Cochlea-Im-



Marco Gebert (r.) und Rico Schiller (Mitte) von Schiller & Gebert Hörgeräte aus Neutraubling erhalten von Christian Lücke, Geschäftsführer DACH der GN Hearing GmbH (l.), den Smart Hearing Award 2023.

Foto: GN Hearing

plantat(CI)-Versorgung. Seit den 1990er-Jahren arbeitet das Hörzentrum aktiv im Bereich der Implantate. Alle Mitarbeiter sind diesbezüglich geschult und können fachliche Auskunft geben. Bei einer optionalen CI-Versorgung werden dann die Interessenten an die Spezialisten im Haus weitergeleitet und dort entsprechend im Detail informiert. Bei der Vorstellung wurde deutlich, dass man im Hörzentrum Gromke bei der Beratung alle heute technischen Möglichkeiten in Betracht zieht und die hauseigenen Beratungstools entsprechend entwickelt hat. So finden sich auf den Produktübersichten nicht nur die klassischen Hinter-dem-Ohr- und In-dem-Ohr-Hörsysteme, sondern auch Earbuds und die angesprochenen Implantate.

Der Hauptpreis

Der Hauptpreis wurde an Rico Schiller und Marco Gebert für ihr Prime-Hearing-Konzept verliehen. Dahinter steht die Idee, Kunden mit einem festen monatlichen Tarif ein Abonnementangebot mit einer Laufzeit von sechs Jahren anzubieten, das alle Kosten und zahlreiche Zusatzleistungen abdeckt, wie auch bei Bedarf einen Wechsel der Hörsysteme nach drei Jahren. In den Beratungstools werden nicht einzelne Hörsysteme vorgestellt, sondern vier verschiedene Dienstleistungskategorien, die in acht Tarife un-

terteilt sind. Man wolle mit dem Konzept keine Hörgeräte verkaufen, sondern einen Nutzen, erläuterten die Inhaber, die den Marketingpreis nach 2016 bereits zum zweiten Mal erhielten. Die Beratung im Fachgeschäft richte sich voll und ganz nach den Bedürfnissen der Kunden. Gebert und Schiller berichteten, dass sich mittlerweile gut 90 % ihrer Kunden für das Abomodell entscheiden würden. Das seit gut einem Jahr praktizierte Konzept wird inzwischen auch als Lizenzmodell anderen Hörakustikern angeboten.

Christian Lücke, Geschäftsführer DACH der GN Hearing GmbH, hob im Workshop hervor, dass es neue Ansätze wie „Prime-Hearing“ zur Differenzierung brauche, um im dynamischen Wandel des Markts zu bestehen. Der Award liefere Hörakustikern Anregungen zur Etablierung starker lokaler Servicemarken, so Lücke. Der dazu notwendige gegenseitige Austausch von Ideen war dann auch ein Grund, die diesjährige Preisverleihung mit einem Workshop zu begleiten, berichtete Juryvorsitzende Marina Teigeler im abschließenden Gespräch. Die große Bandbreite der prämierten Ideen und Konzepte machte dabei deutlich, wie vielfältig die Möglichkeiten der Marktpräsentation heute sein können.

Stephan Geist