

Einfach besser hören

Für alle nur das Beste – dieser Ansatz zeigt Erfolg

„LEMKE hören“ in Neu-Ulm pflegt seit Beginn eigene Standards



Lennard Lemke freut sich über das Jubiläum

Als Lennard Lemke vor 10 Jahren ‚LEMKE hören‘, ein Fachgeschäft für Hörgeräte, am Petrusplatz in Neu-Ulm eröffnete, stand die Zukunft der Firma natürlich noch im Dunkeln. Doch im Lauf der Jahre haben Lennard Lemke und sein Team ihre eigenen Standards für die Qualität ihrer Dienstleistungen entwickelt – und haben damit guten Erfolg. Vieles von dem, was für das Team von ‚LEMKE hören‘ heute in der Kundenbetreuung ganz normaler Alltag ist, ist auf dem Markt leider noch nicht selbstverständlich.

Schon die Tatsache, dass ‚LEMKE hören‘ Donnerstagabend länger geöffnet hat und auch samstags Fachpersonal für die Kunden zur Verfügung steht, ist in der Branche nicht üblich. Lemke und seine 7 Mitarbeiter betreuen die Kundschaft an 6 Tagen der Woche, und natürlich trifft man donnerstags und samstags auch den Chef meist persönlich an.

Die Qualität muss stimmen – an jedem Tag, zu jeder Zeit, für jeden Kunden. Die Prozesse zur Kundenbetreuung sind ISO zertifiziert und werden vom gesamten Team ständig überprüft, verbessert und angepasst. Ganz wichtig für Lemke: es gibt nur einen Standard, und der ist für alle gleich – also kein Premium-Paket oder ein ‚Low-Budget‘-Paket. Hören ist für Lemkes Team viel zu wichtig, als dass es für sie denkbar wäre, hier eine Zweiklassen-Gesellschaft zu pflegen.

„Gutes Hören ist für die Teilnahme am sozialen Leben zu wichtig, um die Bedürfnisse der Menschen am verfügbaren Budget fest zu machen.“ Das heißt für Lemke, jeder bekommt die bestmögliche Beratung und das für die jeweiligen Bedürfnisse optimale Hörgerät. Das klingt einfacher, als es im Alltag oft ist. Es gibt für verschiedene Situationen und Bedürfnisse standardisierte Vorschläge der Hersteller. Ganz egal, um welchen Hersteller es geht – Siemens, Phonak, Widex, Oticon oder Starkey –

alle berechnen ihre Standardwerte mit Kunstohren. Aber die Menschen sind verschieden und genauso unterschiedlich sind auch ihre Ohren. Größe und Form des Gehörganges, Engstellen, Krümmung und Durchmesser sind immer unterschiedlich.

Bei LEMKE hören wird deshalb mit einem Sonden-Mikrofon direkt vor dem Trommelfell des Kunden gemessen, was aus dem Hörgerät rauskommt und was im Ohr ankommt. Auch das in der Branche eine Seltenheit, weil die angewandte Technik aufwändig und teuer ist. Doch nur so kann das richtige Hörgerät gefunden werden. Nur so ist der Ausgleich der persönlichen Hörschwäche genau genug und der Gewinn an Lebensqualität so hoch wie er sein soll.

Die moderne Technik ermöglicht es, Alltagssituationen – inklusive der Stimmen vertrauter Personen – zu simulieren und so das Hörgerät und die Einstellungen für das Umfeld der Menschen zu optimieren. Auch eine Besonderheit, die bei ‚LEMKE hören‘ zum normalen Auswahl- und Anpassungsprozess gehört, ist die Messung der individuellen Lautstärkeempfindung und der Geräuschempfindlichkeit (acceptable noise level). Wie störend sind bestimmte Nebengeräusche für mich? Oder wie stark sind die Nebengeräusche des Gerätes selbst? Hörgeräte sind in den vergangenen Jahren technisch viel besser geworden. Und auch, wenn ein Gerät schon etwas älter ist oder gar woanders gekauft wurde, sind Lemke und sein Team gern bereit, das Gerät für den Kunden wieder bestmöglich einzustellen. Besser hören ist das Ziel.

Den Menschen den Schritt zum ersten Hörgerät ‚einfach‘ zu machen ist auch heute noch beinahe eine missionarische Tätigkeit, mit der sich das Team von ‚LEMKE hören‘ täglich konfrontiert sieht. Doch mit ihrer Art, ihre Kunden zu beraten und sie in die Prozesse einzubinden, Vertrauen in die Technik aufzubauen, haben sie die Einstiegsschwelle deutlich senken können.

Große Wertschätzung und das bestmögliche Ergebnis für jeden Kunden ist für Lemkes Team der normale Alltag. Sie wissen, wie wichtig gutes Hören ist.

Weitere Informationen:
www.LEMKE-hoeren.de



LEMKE
hören®

„Münstertrip

nicht Männerstrip!“



LEMKE ► hören

Petrusplatz 15 89231 Neu-Ulm

Telefon 0731-6022121

www.lemke-hoeren.de

LEMKE ► hören
einfach besser hören