

Von: Martina Ostermeier (Hörex)
Fotos: Hörex

„ES GEHT DARUM, BINDUNGEN UND VERTRAUEN AUFZUBAUEN“ DER HÖREX AUSSENDIENST



Seit einem Jahr zu dritt unterwegs: der Hörex-Außendienst (Manfred Seilheimer, Carolin Beste und Senol Paskal (v.li.)) ▶

Immer ein offenes Ohr: Das hat der Hörex-Außendienst für die Hörakustiker in den mehr als 500 Mitglieds-Fachgeschäften der ältesten Genossenschaft des bundesdeutschen Hörakustiker-Handwerks. Im Interview sprechen Carolin Beste (29), Senol Paskal (44) und Manfred Seilheimer (66) über die Anliegen der Hörakustiker, das neue Existenzgründerprogramm und die Hörex-DNA.

Frau Beste, Herr Paskal: Vor einem Jahr haben Sie sich auf der Generalversammlung der Hörex den Mitgliedern vorgestellt. Wie viele haben Sie inzwischen persönlich kennengelernt?

Carolin Beste: Lassen Sie mich zunächst kurz erklären, wie wir die Arbeit unter uns aufgeteilt haben. Jeder von uns kümmert sich um unterschiedliche Regionen. Senol, der in Moers wohnt, betreut unsere Mitglieder im Ruhrgebiet und den angrenzenden Regionen. Manfred versorgt von Detmold aus Mitteldeutschland sowie das Gebiet von Hamburg über Bremen bis Emden. Und ich lebe in München und bin für Süddeutschland zuständig. Ich würde sagen: Dort habe ich in den vergangenen Monaten – bis auf eine Handvoll – alle Mitglieder bei Vor-Ort-Besuchen persönlich kennengelernt.

Senol Paskal: Das geht mir in meiner Region ähnlich ...

Manfred Seilheimer: Es ist einfach ein großer Vorteil, dass wir seit einem Jahr zu dritt sind. Wir sind nah dran an den Mitgliedern und bei Bedarf schnell vor Ort.

Senol Paskal: Hinzu kommen noch die Veranstaltungen, bei denen wir immer wieder Mitgliedern begegnen – sei es bei der Generalversammlung, den Regionaltreffen oder beim jährlich im September stattfindenden Fortbildungskongress.

Kurze Frage an die beiden Neuen mit der Bitte um eine kurze Antwort: Warum sind Sie zur Hörex gekommen?

Carolin Beste: Ich bin gelernte Hörakustikerin und habe mehr als sechs Jahre in einem Fachgeschäft gearbeitet. Das Thema Hören und der Umgang mit Menschen machen mir viel Spaß, zugleich habe ich nach einer neuen

Das Hörex Existenzgründerprogramm

Alle Infos zum Hörex-Existenzgründerprogramm gibt es in einer Broschüre, die Interessierte direkt bei der Hörex bestellen können. Hörakustiker finden darin Tipps für den Businessplan, Hinweise zu notwendigen Anmeldungen und Zulassungen sowie einen Überblick über alle Vorteile, die das Programm bietet.

Einfach eine Mail an info@hoerex.de schreiben.

Herausforderung gesucht. Da hat die Stellenanzeige der Hörex perfekt gepasst – zumal ich gern viel unterwegs bin.

Senol Paskal: Die Hörakustik ist eine spannende Branche. Der Markt für Hörgeräte wächst und bietet langfristige Perspektiven. Das reizt mich – genauso wie das Draußensein beim Kunden. Bei meinem vorherigen Arbeitgeber – einem Anbieter für Telekommunikationslösungen – habe ich auch im Außendienst gearbeitet.

Apropos Branche mit Perspektiven: Tatsächlich wächst die Zahl der Betriebe in der Hörakustik ständig. Das geht aus der Betriebsstatistik des Zentralverbands des Deutschen Handwerks hervor. Die Hörex startet gerade ein Programm für Existenzgründer. Was steckt dahinter?

Senol Paskal: Gerade auf diejenigen, die neu in die Selbstständigkeit starten, kommt eine Menge zu. Das Existenzgründerprogramm zielt darauf ab, sie in dieser Phase zu unterstützen. Schließlich haben wir viele Mitglieder, die gestandene Hörakustiker sind und viel Erfahrung mitbringen. Sie wissen, was es heißt, ein Geschäft zu gründen. Das geht schon bei der Frage nach dem Standort los. Die richtige Wahl entscheidet häufig über den Erfolg eines Unternehmens. Deshalb ist das der Ausgangspunkt für unser Programm: eine Standortanalyse und -planung.

Welche Unterstützung bietet das Existenzgründerprogramm darüber hinaus?

Manfred Seilheimer: Ein ganz wichtiges Thema zu Beginn ist Geld. Bevor Hörakustiker den ersten Cent verdienen, müssen sie einiges ausgeben. Die Hörex unterstützt Gründer in dieser Zeit mit verlängerten Zahlungszielen beim Einkauf von Hörgeräten und Sonderkonditionen bei der Anschaffung von Messtechnik. Zudem bietet das Existenzgründerprogramm attraktive Finanzierungsangebote.

Carolin Beste: Entscheidend für den Geschäftserfolg ist zudem die Außenwirkung. Was macht mich als Hörakustiker aus und wie stelle ich mich nach außen dar? Auch bei diesen Fragen stehen wir Gründern zur Seite. Ein Kreativteam erarbeitet zum Beispiel gemeinsam mit



◀ Manfred Seilheimer: „Ich gehe gern auf Menschen zu. Deshalb mag ich meinen Job so“

Gründern die sogenannte Corporate Identity und das Corporate Design – vom Logo über Visitenkarten bis zum Briefpapier. Außerdem gibt es auf Wunsch einen kostenfreien Marketingplan für das erste Jahr.

Wahrgenommen werden: Das ist ein Punkt, der für jeden Geschäftsinhaber auf Dauer eine bedeutende Rolle spielt.

Carolin Beste: Das stimmt auf jeden Fall. In der Branche passiert derzeit viel, der Wettbewerb wird größer. In vielen Mitgliedergesprächen geht es um die Frage, wie ich mich als Hörakustiker von anderen abheben kann und welche Unterstützung die Hörex dabei bietet.

Und was ist Ihre Antwort?

Carolin Beste: Zum einen spielen gute Einkaufskonditionen und das Hörex-Eigenlabel eine wichtige Rolle. Ein weiterer zentraler Punkt ist unser Marketing. Mitglieder können zum Beispiel ihre individuelle Website auf der Basis der Hörex-Website betreiben – kostengünstig und technisch immer auf dem aktuellen Stand. Für Gründer gibt es noch einmal besondere Konditionen. Zum Angebot gehören außerdem Werbemittel, Publikationen, Vorlagen für lokale Pressemitteilungen usw. Das Besondere: In Kreuztal arbeitet eine Mediengestalterin, die unsere Mitglieder persönlich betreut und Produkte individuell mit ihnen gestaltet.

Manfred Seilheimer: Apropos Hörex-Website: Wenn ich Hörakustiker besuche, die noch nicht Mitglieder bei uns sind, zeige ich ihnen gern auf der Website unsere Leistungen. Was ihnen derzeit sofort ins Auge fällt, sind unsere Erklärfilme mit der animierten Comic-Figur Hörbert. Die kurzen Videos klären über die Themen Hör-



▲ Carolin Beste und Senol Paskal erklären das Existenzgründerprogramm

verlust, Hörgeräte und den Beruf des Hörakustikers auf. Die Videos können unsere Mitglieder kostenfrei für ihre Internetaktivitäten nutzen. Das kommt gut an. Da heißt es dann: „Wow! So etwas habe ich noch nicht gesehen!“

Herr Seilheimer, Sie sind bereits seit 2011 bei der Hörex und kennen die Mitglieder sicherlich sehr gut. Gibt es so etwas wie eine Hörex-DNA?

Manfred Seilheimer: Ich würde sagen ja – und das hat viel mit der Organisation als Genossenschaft zu tun. Dahinter steckt nicht das Ziel, Profit zu machen. Es geht darum, die Bedingungen für die Mitglieder immer weiter zu verbessern. Dafür setzen sich alle ein und das schafft ein Zusammengehörigkeitsgefühl.

Carolin Beste: Das kann ich nur bestätigen – schon nach einem Jahr. Der Genossenschaftsgedanke, füreinander da zu sein, wird tatsächlich von vielen gelebt – auch im Kleinen. Sei es durch Fahrgemeinschaften zu den Regionaltreffen ...

Senol Paskal: ... oder wenn einer eine technische Frage zu einem Hörgerät hat, das er neu im Geschäft hat. Er ruft einfach einen Kollegen an und schon weiß er mehr. Als Außendienstler können wir in solchen Fällen gut die richtigen Leute zueinander bringen.

Gerade für kleine selbstständige Hörakustiker ist die Möglichkeit zum Austausch sicherlich sehr hilfreich. Von den regelmäßigen Treffen haben Sie schon gesprochen. Sind die Hörakustiker darüber hinaus untereinander vernetzt?

Senol Paskal: Zum einen entwickeln sich immer wieder Freundschaften unter den Mitgliedern. Aktuell sind wir gerade dabei, eine neue mobile Kommunikations-App, unser Hörex-Forum, einzuführen. Sie funktioniert ähnlich wie WhatsApp. Das kennt jeder, und die App schafft eine einfache, direkte und schnelle Verbindung unter den Mitgliedern – und zwischen den Mitgliedern und der Zentrale in Kreuztal.

Noch eine Abschlussfrage an die Neuen: Was ist das Wichtigste, das Sie in Ihrem ersten Jahr bei der Hörex von Manfred Seilheimer mitgenommen haben?

Carolin Beste: Oh, das ist eine Menge ... Das Wichtigste ist vielleicht der Umgang mit den Mitgliedern. Dass es darum geht, genau hinzuhören und jeden einzelnen dort abzuholen, wo er steht. Was braucht der andere gerade? Wo können wir etwas für ihn tun?

Senol Paskal: Ich stimme Carolin zu. Und das Gleiche gilt auch, wenn wir Hörakustiker neu für unsere Gemeinschaft gewinnen möchten. Da muss man einfach den Nerv treffen.

Manfred Seilheimer: Ich glaube, wer im Außendienst erfolgreich sein möchte, muss vor allem authentisch sein. Es geht immer darum, Bindungen aufzubauen. Dafür brauchen wir das Vertrauen der Menschen. Das funktioniert nur, wenn man so auftritt, wie man ist. Wenn die Leute dann mit mir über ihre Probleme reden, ist das für mich der größte Vertrauensbeweis. |