

# Die Be Brilliant Tour 2021

Interview mit  
Björn Bretschneider, audiologischer Trainer bei Signia,  
und Carsten Ganten, Produkttrainer bei audiosus



signia

## Die Signia Be Brilliant Tour 2021 brachte die aktuellen Trends und Highlights der Hörakustik in 16 Städte Deutschlands. Was sind die Eindrücke nach fünf Tourwochen?

Hallo Björn, hallo Carsten. Hinter euch liegen fünf Tourwochen, fast 6000 gefahrene Kilometer und 32 Workshops. Wie ist bei euch die Stimmung nach der Tour?

**Björn:** Ich vermisse es tatsächlich, „auf Tour“ zu sein. Kurz danach war ich schon müde, aber es war eine großartige Zeit mit vielen Highlights. Und eine spannende Teilnehmergruppe – von ganz jungen Hörakustikern bis zu den „alten Hasen“.

### Was war denn dein Tour-Highlight?

**Björn:** Ganz klar: Endlich wieder mit unterschiedlichen Menschen im Austausch zu sein. Auf der Tour hat man die Möglichkeit, in einer vielfältigen Runde und in einem großen Rahmen zusammenzuarbeiten. Und nach langer Corona-Pause tat es gut, endlich wieder direkt Feedback zu bekommen und die Menschen und ihre Begeisterung live zu erleben. Das ging den Teilnehmern genauso, denk ich.

### Und wie sieht dein Rückblick aus, Carsten?

**Carsten:** Wir hatten viel Spaß zusammen – mit den Teilnehmern und auch im Team. Es war ein Stück weit wieder „wie früher“. Man konnte endlich wieder spontan reagieren und interagieren, wie es in Online-Meetings einfach nicht möglich ist.

### Und die Resonanz der Teilnehmer? Was kam besonders gut an?

**Björn:** Der Blick auf die Bewertungsbögen sagt: Die Hörakustiker schätzen vor allem die neuen Ansätze und Ideen, die sie für ihre tägliche Arbeit im Fachgeschäft mitnehmen können. Das ist der Kern der Tour: Über den Tellerrand blicken. Deswegen war es super, dass audiosus dabei war, um neue Möglichkeiten gerade in der Anpassung aufzuzeigen. Das wurde sehr positiv bewertet.

### Welche Rolle hatte audiosus auf der Tour?

**Carsten:** Wir haben den Akustikern gezeigt, wie sie Signia Hörgeräte bestmöglich einstellen können, mit dem Ziel, so nah wie möglich an das normale Hören heranzukommen. Durch die Kombination aus Signia Technik und Anpassung von audiosus konnten die Hörakustiker selbst erleben, dass das geht.

### Ein zentrales Thema der Tour waren Im-Ohr-Hörgeräte. Wie erklärt ihr euch eigentlich die immer größere Nachfrage für die IdO-Bauform?

**Björn:** Ein aktueller Grund ist sicher das Tragen einer Maske. Hörgeräteträger suchen Bauformen, die sich mit Brillen und Masken vereinbaren lassen. Hinzukommt die allgemeine Beliebtheit von Kopfhörern. Man sieht immer mehr Menschen, die unterwegs „Knöpfe“ im Ohr tragen und darüber Musik hören oder telefonieren. Hörgeräte wie Signia Active im Earbud-Design oder das neue maßgefertigte InSio Charge&Go AX treffen diesen Zeitgeist genau. Übrigens erinnere ich mich, dass Im-Ohr-Hörgeräte schon in den 90er Jahren, als ich meine Ausbildung begann, sehr beliebt waren. Und ich glaube, dieser Trend aus den 90ern kommt gerade wieder.

**Carsten:** Für audiosus ist immer der Kundenwunsch leitend. Und das gilt auch für IdOs. Die große Beliebtheit der IdOs hat auch viel mit der Maßfertigung der Geräte zu tun. Jeder Kunde wünscht sich im Grunde ein individuelles und unsichtbares Hörgerät, das genau zum eigenen Ohr passt. Außerdem bieten IdOs durch ihren direkten Sitz im Ohr den besten Klang. Und lassen mit immer besserer Technik keine Wünsche mehr offen. Insofern ist es nur logisch, dass diese Bauform wieder aktuell ist und das Potenzial hat, die gängigen Modelle zu überholen.

### Audiosus steht für führende Fachkompetenz in der Anpassung von Hörgeräten. Was konnten die Teilnehmer über die IdO-Anpassung bei der Be Brilliant Tour lernen?

**Carsten:** Es geht darum zu zeigen, wie man die Beratung gezielt ausrichten kann. Wie kann man schnell das richtige Gerät und die Leistungsklasse empfehlen, ohne dass der Kunde viele Vergleiche durchlaufen muss? Wir haben gezeigt: Im Anpassprozess kann man schon im Vorfeld die richtige Auswahl treffen. Stichwort Signia App und Demo Geräte. Der Kunde weiß somit schon in der Beratung, was seine Geräte „können“. Dies führt zu einer erfolgreichen Anpassung in wenigen Terminen. Denn weder Hörakustiker noch der Kunde wollen einen langen Anpassprozess über Wochen und Monate.

**Björn:** Richtig. Eine zielgenaue Anpassung ist heute ein wichtiges Kriterium, auch im Hinblick auf die Online-Konkurrenz. Hierzu muss man sagen, dass alle Hörakustiker das „Handwerk“ schätzen, das hinter einem maßgefertigten IdO steckt. Das lässt sich nun mal nicht fertig über das Internet bestellen. Und wenn man dieses Handwerk einer exakten Abformung mit einem effektiven Anpassprozess kombiniert, ist das ein schlagfertiges Paket gegenüber dem Online-Handel.

## Im ersten Workshop konnte sich jeder Teilnehmer einen eigenen Insio Charge&Go AX Dummy anpassen, richtig?

**Björn:** Ja, genau. In den Workshops haben wir den kompletten Prozess einer IdO-Anpassung anhand des eigenen Ohrs durchlaufen – von der Abformung über die digitale Bestellung bis zur Feinanpassung. Am Ende erhielten die Teilnehmer einen Gutschein für einen Dummy von Insio Charge&Go AX. Das war eine schöne Sache.

## In Insio Charge&Go AX verbirgt sich die neueste Chip-Plattform Augmented Xperience. Welches Feedback habt ihr von den HörakustikerInnen zur Klangverarbeitung von AX bekommen?

**Björn:** Ein Feedback, das mich besonders gefreut hat, kam von einem Teilnehmer, der schon zu Siemens-Zeiten Hörgeräte von uns anpasste und AX selbst trägt. Er sagte, es sei das beste Hörsystem, das er jemals getragen hat. In den Workshops haben wir aber weniger die Features von AX beleuchtet, sondern eher die Entwicklungsarbeit dahinter: Wie nehmen wir akustische Reize wahr? Wie verarbeiten wir sie? Und wie spiegelt sich das in der AX Technologie wider? Dieses Wissen war sehr wertvoll für die Teilnehmer, weil sich hier ganz neue Möglichkeiten für das Verhältnis von Sprache im Störlärm ergeben.

**Carsten:** Im Anschluss an Björns Präsentation über AX kamen die Teilnehmer zu uns und wir haben ihnen die Geräte eingestellt. Als Basis verwendeten wir einen breitbandigen Hörverlust. Die Akustiker konnten sofort einen Unterschied gehört, ohne dass ich explizit danach gefragt habe. Die Leute waren vor allem beeindruckt davon, wie kontrastreich die Stimme aus der Umgebung herausgehoben wird.

## In den Workshops der Tour konnten die Teilnehmer viele Funktionen und Tools selbst testen. Zum Beispiel auch den Signia Assistant, den digitalen Helfer für Kunden und eine Ergänzung zur persönlichen Betreuung des Hörakustikers. Wie sahen die Tests aus? Wie waren die Ergebnisse?

**Björn:** Ja, das war die „Spiel- und Spaßstation“. Die Hörakustiker konnten live in die Hörsysteme reinhören und den Signia Assistant testen. Wir wissen, dass der Signia Assistant von Akustikern teilweise noch skeptisch gesehen wird. In einem Hörparcours wollten wir gerade das Gegenteil beweisen und zeigen, wie der Signia Assistant die Arbeit des Hörakustikers unterstützen kann. Die Teilnehmer sollten eine „schlechte“ Klangeinstellung mit Hilfe des Signia Assistant so verändern, dass sie für sie optimal und angenehm war. Erstaunlich: In der Regel kamen die Hörakustiker in drei Einstellungen zum für sie optimalen Klangerlebnis.

## Ist damit die Hemmschwelle, den Signia Assistant als Service-Unterstützung einzusetzen, gesunken?

**Björn:** Bei den Skeptikern, die den Assistant selbst ausprobiert haben, auf jeden Fall. Wichtig ist zu sagen, dass die fachliche Kompetenz des Hörakustikers nicht angetastet wird. Denn die Daten, die der Assistant auswirft, müssen richtig interpretiert werden. Ich als Hörakustiker muss wissen, was die veränderten Klangeinstellungen bedeuten, um dann gezielt in der Beratung darauf eingehen zu können. Letztendlich geht es darum, den Kunden auch in den Hörsituationen zu unterstützen, in denen er „auf sich allein“ gestellt ist. Für diese Situationen kann der Hörakustiker dem Kunden den Signia Assistant an die Hand geben und so einen 24/7 Support bieten. Es ist der Service-Gedanke, der dahintersteht. In den Nutzerdaten erkennen wir außerdem, dass viele Hörgeräteträger die Hilfevideos über die App nutzen und den Assistant somit auch dazu nutzen, unterwegs schnell Hilfestellungen für Bedienung und Reinigung zu erhalten.

## Mit welcher Motivation sind die Teilnehmer aus den Workshops gegangen? Was wollten Sie als erstes anwenden?

**Carsten:** Sie konnten sehr viele praktische Tipps für die tägliche Arbeit mitnehmen und vor allem die Hörgeräte sowie Tools selbst testen. Das ist das Entscheidende. So konnten sie live erleben, wie die Signia App und der Signia Assistant die Anpassung unterstützen – und schneller zu einer optimalen Klangeinstellung führen.

**Björn:** Definitiv. Den Signia Assistant werden die Teilnehmer sicher mehr in der Kundenberatung einsetzen. Und ich denke, die Kunden werden in Zukunft das Online-Portal eBusiness für Bestellungen nutzen, da sie die Vorteile einer Online-Bestellung eines Otoplastik-Auftrags selbst sehen konnten, gerade angesichts der aktuellen globalen Liefersituation. Ob man einen Scanner hat, um die Abformung zu digitalisieren, oder die Abformung nachschicken möchte – beides ist möglich.

## Be Brilliant Tour 2022 – habt ihr Lust?

**Björn:** Total! Wenn der Weihnachtsurlaub vorbei ist, kann es von mir aus wieder losgehen. Im Außendienst lebt man von diesem direkten Kontakt. Und es macht einfach Spaß.

**Carsten:** Ich wäre auch auf alle Fälle wieder dabei. Ich denke, dem spricht nichts entgegen.

Björn, Carsten, vielen Dank für das Gespräch.