



Österreich

Mit dem richtigen Gespür für den Kunden auf Erfolgskurs

Ein patentiertes Konzept: »Hörfeeling« in Salzburg

Nach zehn Jahren Berufserfahrung wagte der Ingenieur Ion Dutu den Sprung in die Selbstständigkeit. Im Herzen von Salzburg gründete er das Unternehmen »Hörfeeling – Hörgeräte für Jedermann«. Zu seinem Kundenstamm gehört inzwischen die gehobene Klientel, die eine individuelle Fachberatung, aber auch die technische Ausstattung auf höchstem Niveau schätzt. Ein landesweites Novum dabei ist die exakte Messung der Hörleistung in einer frei schwebenden, schallisolierten Hörkabine: Mit dem Floatroom, einem Patent der deutschen Firma Artmix, ist dieser Service bisher einzigartig in Österreich (siehe vorigen Bericht).

Neueste Technologien standen für den lösungsorientierten Elektronikingenieur für Medizintechnik Dutu stets im Mittelpunkt. Auf dem zweiten Bildungsweg qualifizierte er sich als Hörakustiker und Meister weiter. Bei der Ausstattung seiner ersten eigenen Firma suchte er in der Schweiz nach Innovationen und der bestmöglichen Qualität für die Hörgeräteanpassung. Das entscheidende Puzzleteil, um seine eigenen Ansprüche dabei zu perfektionieren, war nach langen Recherchen die Entdeckung des Floatrooms: »Die Praxis zeigte durch den Floatroom eindeutig bessere Messergebnisse auf (...). Das Ergebnis sind sehr zufriedene Kunden und ein Zulauf.«

Ein besonderes Gespür für die Kundenbetreuung führt Dutu auch auf die eigene Erfahrung mit einem Hörverlust zurück. Als Hörgeräteträger kann er nachempfinden, wie man mit der neuen Situation umgehen muss und sich dadurch besser in Betroffene hinein-denken kann. Diese empathische Komponente führte auch dazu, dass er viele Empfehlungen über HNO-Ärzte für besonders schwierige Fälle bekommt, denn bei seinem Beruf stehen »Zeit, Geduld und gute Nerven« mitunter an erster Stelle – eben das, was Großfilialisten nicht anbieten können. Einen Widerspruch zwischen gehobener Klientel und »Hörgeräte für Jedermann« sieht er dabei nicht, denn »einen erstklassigen Anspruch hat jeder Mensch,



Ion Dutu und seine Partnerin Eva Hecht, die das Konzept mitträgt.

nicht nur Wohlhabende«, so Dutu. Von der Konkurrenz auf dem Markt will er sich dabei durch »Klasse statt Masse« abheben, indem er seine breit gefächerte Erfahrung über ein lang erworbenes, gelerntes Handwerk und profunde medizintechnische Kenntnisse anbietet – und eben keine Massenfertigung. Das spricht sich herum und das spüren die vielen treuen Kunden, die unter anderem auf der Homepage des Unternehmens ihr Feedback geben. So erklärt sich auch der Zugewinn für »Hörfeeling« über einerseits persönliche Empfehlungen und andererseits, damit einhergehend, unzufriedene Kunden bei Mitbewerbern, die dann schließlich wechseln.

In der Schweiz lernte Dutu auch Eva Hecht kennen, die dort als Designerin und Business-Coach arbeitete. Sie folgte ihm nach Salzburg, wo sie jetzt gemeinsam ihre Erfahrungen für das



Die Raumaustattung mit dem Floatroom passt sich perfekt in das Ambiente ein.

richtige »Hörfeeling« als Einheit von Ästhetik, Ethik und Know-how in der Kundenbetreuung einbringen. Beide waren nicht mehr die Jüngsten, als sie sich auf das Wagnis einer eigenen Firmengründung als kleines unabhängiges Familienunternehmen einließen. Bei der Eröffnung 2010 als Einzelhändler, ohne Geldreserven wie sie große Anbieter haben, war ihnen klar, dass sie nur durch Qualität und Individualität punkten konnten. Für die Geschäftsphilosophie zählte deshalb auch die Lebenseinstellung, sich in andere einfühlen zu wollen. Der Name »Hörfeeling« ist folglich kein Zufallsprodukt. Die beste technische Ausstattung ist dabei nur ein Teil des Ganzen.

Affinität für das optimale Hörgefühl

Wozu aber nutzt die Ausstattung mit modernster Technik, wenn man sie nicht beherrscht und kennt? Dutus Berufserfahrung und Affinität zur Technik führte zur Ausstattung mit dem Floatroom: »Durch meine Recherchen fand ich die frei schwebende Hörkabine. Wir kontaktierten die Firma in Deutschland und diese war begeistert, mit uns einen Vorreiter in der Hörakustik und erstklassige Qualität für die Hörgeräteanpassung in Salzburg anzubieten. Wir sind übrigens die einzigen in ganz Österreich. Damit besitzen wir die modernste Hörkabine des Landes: ein Raum-in-Raum-System, frei schwebend und akustisch dicht. Die Messtechnik ist in dieser Form einzigartig und entspricht der Qualitätsanforderung, die man in Österreich braucht.

Es werden Alltagsgeräusche simuliert, um lebensnahe Situationen zu schaffen. Je präziser die Messung bei Hörverlust, umso perfekter kann die Hörgeräteanpassung erfolgen. Dadurch wird jedes Hörgerät zum Unikat.«

Bei dem ganzen Ensemble für das richtige Gespür für den Kunden zählt natürlich auch der erste Eindruck, damit sich diese aufgehoben fühlen. Für die entsprechende Ästhetik beim Design des Studios sorgte Hecht mit ihrer eigenen Kreativität, auch bei der architektonischen Innengestaltung. Sie erschuf eine behagliche Atmosphäre mit Tönen in Orange, Braun und Weiß, in-

direkter Beleuchtung und Kunstwerken an den Wänden.

Dutus Fazit: »Ein optimales Hörgefühl zu gewährleisten und einen zufriedenen Kunden zu wissen, liegt in meiner Aufgabe als Meister und Unternehmer.«

Carmen Freihaut



Außenansicht des Geschäfts Hörfeeling in Salzburg

(Fotos: Hörfeeling)