



Tipps für den Umgang mit Ihren Kunden

In diesen Zeiten steht mehr denn je Ihre Gesundheit sowie die Ihrer Mitarbeiter und Kunden im Vordergrund.

Damit Sie unter diesen außergewöhnlichen Bedingungen Ihre Kunden so gut und sicher wie möglich betreuen können, geben wir Ihnen hiermit ein paar Tipps für den Umgang mit Ihren Kunden an die Hand.

Zeigen Sie Ihren Kunden, dass Ihnen ihre Gesundheit und ihr Schutz sehr wichtig sind und dass Sie alle Maßnahmen dafür ergreifen.

Das gibt Ihren Kunden Vertrauen und Sicherheit.

**Weisen Sie vor Ihrem Fachgeschäft auf Ihre getroffenen
Vorsichtsmaßnahmen hin, wie z.B.**

- "Bitte beachten Sie unsere geänderten Öffnungszeiten"
 - "Bitte betreten Sie unser Geschäft nicht, wenn Sie COVID-19- (ähnliche) Symptome haben"
 - "Treten Sie bitte nur einzeln in unser Geschäft"
 - "Nehmen Sie bitte vorab mit uns telefonisch oder per E-Mail Kontakt bzgl. Ihres Termins auf, damit wir im Einzelfall individuelle Lösungen finden können, wenn Sie zu einer Risikogruppe gehören"
-

Einer nach dem anderen.

Beraten und behandeln Sie Ihre Kunden nur einzeln in Ihrem Fachgeschäft.

Desinfektionsmittel sichtbar verwenden

Verwenden Sie - für Ihre Kunden sichtbar - Desinfektionsmittel, um Bedenken zu reduzieren.

Überlegen Sie, wie Sie Ihren Kunden **kontaktlos entgegenkommen** können, z.B.

- Bestellungen für Batterien, Pflegemittel und Zubehör telefonisch, per E-Mail oder per Post entgegennehmen und auf dem Postweg zusenden
 - Zu reparierende Hörsysteme auf dem Postweg austauschen; Informationen zu der Reparatur telefonisch oder per E-Mail austauschen
 - Zahlungsmöglichkeit per Überweisung anbieten
-

Nutzen Sie die **Vorteile von Hearing Care Anywhere**,

um Ihre Kunden mit Hilfe der Fernanpassung bei den Einstellungen ihrer Hörsysteme zu unterstützen.

Ein Link zum Schulungsvideo finden Sie [hier!](#)

Seien Sie für Ihre Kunden da

Nutzen Sie freie Zeitfenster, um Termine zu organisieren und den Kontakt zu Ihren Kunden per Post, Telefon oder E-Mail zu pflegen, um ihnen zu zeigen, dass Sie auch in diesen Zeiten für Sie da sind.

Nehmen Sie an Starkey's Online-Schulungen teil,

um sich und Ihre Mitarbeiter weiterzubilden. Aktuelle Termine und Anmeldemöglichkeiten finden Sie unter:

<https://www.starkeypro.de/campus/webinare>

Weitere Informationen und **Vorsichtsmaßnahmen** zu COVID-19 entnehmen Sie bitte den Veröffentlichungen des Europäischen

Verbands der Hörakustiker AEA sowie den Veröffentlichungen des BVHI und den allgemeinen Informationskanälen der zuständigen Behörden.

Viele Grüße
Ihr Starkey-Team