



Der Empfangsbereich des Hörstudios Schirner in Hilden nach der Generalrenovierung. „Das moderne Design spiegelt das Konzept wider.“

VON INNEN nach Außen

Als Ralph Schirner Anfang 2013 sein Fachgeschäft in Hilden renovieren ließ, ging es dem Hörakustikermeister nicht nur darum, den Laden modernisieren zu lassen. Das neue Antlitz soll auch ausstrahlen, dass im Hörstudio Schirner mit modernsten Methoden gearbeitet wird und dass man einen sehr hohen Anspruch an die eigene Arbeit hat. Ein Besuch bei einem engagierten wie akribischen Akustiker.

Am Mittwochnachmittag vor Weiberfastnacht herrscht im Hörstudio Schirner reger Betrieb. In allen vier Kabinen arbeiten Akustiker mit ihren Kunden. Dennoch ist es im Empfangsbereich des Fachgeschäfts am Warrington-Platz, ganz am Anfang der Fußgängerzone in Hil-

Von **Dennis Kraus**
mail@audioinfos.de
 Fotos: Schirner, Artmix

den, ruhig. Sehr ruhig, denn weder von draußen kommt Lärm herein, noch dringt ein Wort aus den Anpasskabinen nach draußen. Man steht vor dem Tresen vis-à-vis der Eingangstür, blickt auf die ausgestellten Produkte auf den Regalen hinter dem Tresen und rechts an der Wand. An der Decke ist ein Beamer befestigt. Alles ist in warmen Farben gehalten und sieht ziemlich neu aus, der weiche Teppich auf dem Boden und an den Wänden, der Tresen, die Regale und Schränke. Nach einem kurzen Moment steht dann auch schon der Chef vor einem: Ralph Schirner, Hörgeräteakustikermeister und Inhaber von diesem sowie von zwei weiteren Geschäften, einem in Düsseldorf, einem in Langenfeld. Das Geschäft am Warrington-Platz ist das Hauptgeschäft. Hier begann 1998 seine Selbstständigkeit.



Das Hörstudio Schirner am Warrington-Platz in Hilden hat auch an den ersten 3 Samstagen des Monats geöffnet.

Zeit für etwas Neues

Vor rund zwei Jahren, im Februar 2013, waren die Umbauarbeiten im Hörstudio Schirner am Warrington-Platz abgeschlossen. Es war „eine Generalrenovierung“, sagt Ralph Schirner. Er führt den Gast durch die Räumlichkeiten. Es gibt einen Aufenthaltsraum mit Küche, ein Büro für die Mitarbeiter, ein Labor, einen Raum, in dem Abdrücke genommen werden, einen Lagerraum im Keller, einen Sanitärbereich und natürlich ein Büro für den Chef. Dazu den Empfangsbereich sowie vier Anpasskabinen. Die Kabinen 1 und 2 im vorderen Teil des Geschäfts sind etwas kleiner als die Kabinen 3 und 4 im hinteren Bereich. In den vorderen beiden sitzen Akustiker und Kunde nebeneinander, in den beiden größeren sitzt man sich gegenüber. In Kabine 4 ist seit einigen Monaten zudem eine Lyric-Armatur installiert. Die warmen Beige- und Brauntöne aus dem Empfangsbereich finden sich überall da wieder, wo mit Kunden gearbeitet wird. Das Logo des Fachgeschäfts erstahlt in sattem rot, genau wie die Wand der beiden vorderen Kabinen. Damals, vor der Generalrenovierung, war die alles dominierende Farbe im Hörstudio Schirner blau. „Irgendwann kann man das Blau nicht mehr sehen“, schmunzelt Ralph Schirner. Dazu kam, dass die Ladengestaltung dem über die Jahre gewachsenen



Zu Besuch in Argentinien: Seit 1998 unterstützt Ralph Schirner die F.A.N.D.A.-Stiftung in Buenos Aires



BI
Hörgeräteakustik
Service GmbH

Seminarangebote

Weiterbildung CI-Akustiker

in Lübeck
16.03. – 19.03.2015

Lärmmessung an Arbeitsplätzen und Veranstaltungsorten

Tagesseminar in Dortmund
29.04.2015

MPG-Seminare

Halbtagesseminare in Würzburg, München und Köln
20.05.2015, 10.06.2015 und 24.06.2015

Arbeitssicherheitsseminare

Halbtagesseminare in Lübeck
02.06.2015

Hörsystemanpassung bei Säuglingen

Tagesworkshop in Lübeck
10.06.2015

Fräsen mit System

Praxisworkshops in Unna und Sömmerda
27.06.2015 und 04.07.2015



Weitere Infos und Anmeldung:

BI Hörgeräteakustik Servicegesellschaft mbH
Frau Nicole Krabbenhöft
Bessemerstraße 3, 23562 Lübeck
Tel.: +49(0)451/ 50 29 – 158
Fax: +49(0)451/ 50 29 – 109
Email: info@bi-akustik.de
Web: www.bi-akustik.de

“ Das Gerät aus der Verpackung zu nehmen und einfach den First Fit einzustellen, würde unserem Berufsstand nicht gerecht. ”

Kundenstrom nicht mehr gerecht wurde. „Wir hatten zunächst eine zweite Kabine aufgebaut, dann eine dritte. Der Laden platzte aus allen Nähten“, erinnert Ralph Schirner. Zudem hatte sich in Hilden der Wettbewerb verändert. Als er seinen Laden eröffnete, gab es in der 55.000-Einwohner-Stadt einen Mitbewerber. Inzwischen sind es vier. Und schließlich sollte mit dem Ladenumbau auch zum Ausdruck gebracht werden, dass das Hörstudio Schirner sein Konzept umgestellt hatte.

ein Anpassraum aufgebaut, so dass man den vollen Betrieb aufrecht erhalten konnte.

Nach 12 Wochen schließlich waren die Umbauarbeiten auf der ursprünglichen Ladenfläche abgeschlossen. Das Hörstudio Schirner am Warrington Platz erstreckt sich nun über eine Fläche von 200m². Alles sieht neu und modern aus.

Neues Design, neues Konzept

Das Neue, das Moderne spiegelt nun auch das Konzept, nach dem im Hörstudio Schirner gearbeitet werde, erklärt Ralph Schirner. „Unsere Maxime ist: Wir wollen bestmögliches Sprachverstehen erreichen.“

Für das Konzept, für diesen Anspruch des Hörstudios unerlässlich ist ein Hörtraining. Insgesamt drei Trainings hat er im Programm. Auf das Wichtigste wurde Ralph Schirner vor drei Jahren aufmerksam. „Wir hatten ja dieses Problem, dass der Kunde die für ihn eigentlich



Also schaute Ralph Schirner sich um. Wie kann man sein Fachgeschäft einrichten? Welche Möglichkeiten gibt es? Wer kann einen kompetent beraten und die Umbauarbeiten wie gewünscht umsetzen?

Von drei Anbietern ließ sich der Hörakustikermeister Konzepte für sein Geschäft am Warrington-Platz ausarbeiten, kostenpflichtige Konzepte. „Das machen die nicht einfach so“, sagt er. Am besten gepasst hat es schließlich mit Artmix. Der Anbieter aus Konstanz hatte ihn nicht nur mit seinem gestalterischen Konzept überzeugt. „Ich war auch froh, dass ich mit Henning Tartsch jemanden gefunden hatte, der die Branche kennt“, sagt der Hörakustikermeister. „Das hat vieles erleichtert.“

Geschlossen blieb das Hörstudio Schirner während der Renovierungsarbeiten keinen einzigen Tag. Ralph Schirner hatte das Glück, die Ladenfläche direkt neben seiner zusätzlich anmieten zu können. Und so wurden die 60m² nebenan zuerst fertig gebaut, so dass der Betrieb für die Renovierungsarbeiten auf den ursprünglichen 140m² auf die neue Fläche ziehen und da weitermachen konnte. „Das war natürlich mit viel Improvisation verbunden“, berichtet Ralph Schirner. Wegen des Baulärms oben wurde im Keller der neuen Ladenfläche

ideale Einstellung der Hörgeräte nicht akzeptiert, weil er das Hören verlernt hat“, setzt er an. „Für ihn ist also vieles erst mal zu schrill, zu laut.“ Und damit die Kundenakzeptanz nicht aufs Spiel gesetzt wird, passe man die Geräte erst mal so an, dass der Kunde für ihn angenehm und komfortabel hört. Daraus, meint Ralph Schirner, ergebe sich allerdings eine Art Teufelskreis, in dem der Kunde immer wiederkäme und um mehr Verstärkung bitte. Und diesen Teufelskreis wollte der Hörakustikermeister durchbrechen.

„Wir haben zwei Baustellen“, erklärt Ralph Schirner. „Wir haben nicht nur die Anpassung an sich, wir müssen uns auch um die Hörverarbeitung des Kunden kümmern.“ So kam er dazu, mit seinen Kunden im Rahmen der Anpassung auch gleich ein Hörtraining zu absolvieren. Das von Ralph Schirner präferierte ist das vom Augsburger Jürgen Böhler entwickelte „Renova“-Training. „Das passt am besten zu meinem Betrieb“, sagt er. Ohne Hörtraining, erklärt er, könne er seinem Anspruch nicht vollkommen gerecht werden. Er möchte seinen Kunden nicht einfach nur Hörgeräte anpassen. Ralph Schirner möchte, dass seine Kunden „nachhaltig besser verstehen.“

Mithilfe des „Renova“-Trainings durchbreche er nun



„Wir wollen bestmögliches Sprachverstehen erreichen.“ Ralph Schirmer betreibt drei Fachgeschäfte in Nordrhein-Westfalen.

nach schon zwei Wochen besagten „Teufelskreis“, indem er seine Kunden binnen dieser Zeit wieder „an eine entsprechende Lautstärke“ gewöhne. Dafür trägt der Kunde währenddessen bereits „Trainingsgeräte“ und führt die Hörübungen durch, die das „Renova“-Training vorsieht. Die Übungen erledigt der Kunde in der Regel „ambulant“. Dazu wird er währenddessen begleitet, beraten und seine Fortschritte werden kontrolliert. Beginnen Ralph Schirmer und seine Mitarbeiter nach 14 Tagen dann mit der vergleichenden Anpassung, könnten sie bereits „auf einem relativ hohen Niveau arbeiten und nicht nur mit ein bisschen Verstärkung herumdümpeln“. Der Kunde könne dann bereits deutlich besser verstehen – und zwar auch merklich im Lärm. „Einem muss immer klar sein“, sagt Ralph Schirmer: „Es ist ein Zusammenspiel von Hörgeräten und der Hörverarbeitung des Kunden.“ Um dem Anspruch vollends gerecht zu werden, den Kunden bestmögliches Verstehen zu ermöglichen, setzt Ralph Schirmer aber auch noch auf weitere Akribie. So verfügen alle vier Anpasskabinen in seinem Geschäft über Perzentilmessanlagen.

„Ich finde das enorm wichtig, dass man solche Mittel einsetzt“, erklärt der Hörakustikermeister, „Das Gerät einfach aus der Verpackung zu nehmen und nach Herstellervorgabe den First Fit einzustellen und einen subjektiven Feinabgleich zu machen, kann nicht unser Ziel sein“, sagt er. „Das würde unserem Berufsstand nicht gerecht.“ Dass in allein drei Geschäften von ihm so gearbeitet wird, ist selbstredend. Regelmäßig besuchen Ralph Schirmer und seine Mitarbeiter Schulungen. Er hält das für „enorm wichtig“. Nur so könne man sich auf dem neuesten Stand halten und von seinen Mitbewerbern abheben.

Nicht nur technisches Know-how

Zu jenen Akustikern, die allein mit ihrer fachlichen Expertise überzeugen wollen, zählt Ralph Schirmer allerdings nicht. Neben allem technischen Know-how bietet er seinen Kunden zum Beispiel Vorträge an. Den Empfangs-

bereich seines Geschäfts am Warrington-Platz hat er extra so konzipieren lassen, dass man etwa 25 Stühle für Zuhörer aufstellen kann. Den großen Schrank gleich links neben der Eingangstür kann man zur Seite schieben, um möglichst viel Raum zur Verfügung zu haben. Über den Beamer an der Decke kann er Folien, Filme und Grafiken zeigen. „Dass ich einen Vortragsraum hier in mein Geschäft bekomme, war eine der Vorgaben an Artmix“, erzählt Ralph Schirmer. „Anfangs hieß es, dass es dafür keinen Platz gebe, aber irgendwann ging es dann doch.“ Mit den Vorträgen wolle er sein Team und sich „vor allem als Dienstleister und als Fachleute für gutes Hören vorstellen“ sowie sich von den Mitbewerbern abheben. Die Vorträge finden sowohl am Abend als auch tagsüber statt. Man lädt die Kunden ein, zudem werden die Vorträge per Zeitungsannonce propagiert. Mal kommen fünf Kunden, mal um die 25 Zuhörer.

Darüber hinaus fährt Ralph Schirmer weitere Marketing-Aktionen. Er schaltet Anzeigen in Lokalblättern, lässt Flyer verteilen und nutzt auch mal das Werbeangebot eines Herstellers. Läuft gerade eine Aktion, habe er meist schon die nächsten drei in der Planung, sagt er. Im Gegensatz zu den meisten seiner Kollegen hat er auch die ersten drei Samstage des Monats bis 13.00 Uhr geöffnet. Er verfügt über eine gut gepflegte Homepage und hat sich zudem der Hörplus-Gruppe angeschlossen. „Das ist eine Gruppe von Akustikern, in der es um Qualität und hochwertige Anpassungen geht“, erklärt der Hörakustikermeister. „Da geht es um



Mit Vorträgen stellt sich das Fachgeschäft Interessierten und Kunden als Dienstleister für gutes Hören vor.

das eigene Engagement und um die Frage, wie man etwas noch besser machen kann.“ Und auch „diesen Internetvertriebsschienen, die es inzwischen in unserer Branche gibt“ möchte man so etwas „entgegensetzen“, sagt er. „Wenn man nach Hörgeräten googlet, soll man auch Hörplus finden. Es geht also auch darum, bekannt zu sein und gefunden zu werden.“ Ralph Schirmer setzt also auf einen Mix aus ordentlich gepflegter Website,

Google-Adwords, Hörplus sowie auf die Unterstützung der Meditrend, bei der er für vier Jahre auch schon mal dem Aufsichtsrat angehörte.

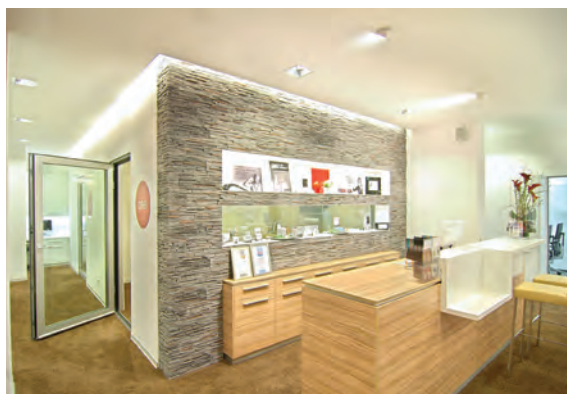
Engagement über den eigenen Betrieb hinaus

Um eine möglichst breite Produktpalette anbieten zu können, hat das Hörstudio Schirner acht Hersteller im Programm. „Das ist ein relativ breites Spektrum“, weiß der Inhaber. „Aber natürlich haben wir Schwerpunkte. Und dass wir neben diesen noch mehr Lieferanten haben, liegt daran, dass wir sehen wollen, was die anderen Hersteller haben. Das ist unsere Neugier. Ich möchte nicht irgendetwas nicht haben, um dann feststellen zu müssen, dass das doch ein tolles Teil war“, erklärt er. Lyric hat er dennoch erst vor einigen Monaten in sein Angebot mit aufgenommen. Zwar fand er das Gerät „von Anfang an spannend“. Doch war sich Ralph Schirner nicht sicher, ob es in Hilden einen Markt für das Lyric geben würde.



Hörakustikermeister Ralph Schirner im Kundengespräch.

Mal nach Buenos Aires. Doch so ganz ohne seine andere Passion, die Hörakustik, verlief das Tanzen nicht. „Argentinien ist ja ein armes Land“, sagt er. „Und wenn ich da schon mal hinfliege, konnte ich ja auch ein paar gebrauchte Hörgeräte mitnehmen.“ Über einen Freund bekam Ralph Schirner Kontakt zu der F.A.N.D.A.-Stiftung, die in Argentinien bedürftigen Kindern und Jugendlichen kostenlos gebrauchte Hörgeräte anpasst. Und weil es dort keine weiterverwendbaren gebrauchten Hörgeräte gibt, ist die Stiftung auf Spenden angewiesen. Über 4.000 gebrauchte Geräte konnten allein Ralph Schirner und sein Netzwerk so über die Jahre an die F.A.N.D.A.-Stiftung spenden. „Ich habe viele Freunde, die gebrauchte Geräte sammeln und mir schicken“, berichtet der Hörakustikermeister. „Und ich



Nachdem er das Lyric in sein Angebot aufgenommen und die Schulung des Herstellers absolviert hatte, flog Ralph Schirner überdies in die USA. Er hospitierte für einige Tage bei zwei Audiologinnen in New York, die vier oder fünf Lyric-Anpassungen am Tag machen, um zu schauen, wie die arbeiten. „Man kann da ja durchaus ein paar Anfängerfehler machen“, erklärt er seine Motivation. „Und je mehr man weiß, desto schneller klappt es.“ Als Ralph Schirner wieder in Deutschland war, erfuhr er, dass auch seine Gastgeberinnen in New York von ihm etwas gelernt hatten. „Die fanden Themen wie das Hörtraining sehr spannend und sinnvoll“, berichtet er. Aus seiner Fortbildungsreise war also ein Wissensaustausch geworden.

Tango tanzen und karitatives Engagement

Neben all der Arbeit in seinem Betrieb ist Ralph Schirner auch karitativ tätig. Entstanden ist dies aus einer weiteren Leidenschaft des Hörakustikermeisters. Ralph Schirner tanzt gerne Tango. Und weil er das nicht nur in seiner Heimat tun wollte, flog er Ende der 90er Jahre zum ersten

Mal nach Buenos Aires. Doch so ganz ohne seine andere Passion, die Hörakustik, verlief das Tanzen nicht. „Argentinien ist ja ein armes Land“, sagt er. „Und wenn ich da schon mal hinfliege, konnte ich ja auch ein paar gebrauchte Hörgeräte mitnehmen.“ Über einen Freund bekam Ralph Schirner Kontakt zu der F.A.N.D.A.-Stiftung, die in Argentinien bedürftigen Kindern und Jugendlichen kostenlos gebrauchte Hörgeräte anpasst. Und weil es dort keine weiterverwendbaren gebrauchten Hörgeräte gibt, ist die Stiftung auf Spenden angewiesen. Über 4.000 gebrauchte Geräte konnten allein Ralph Schirner und sein Netzwerk so über die Jahre an die F.A.N.D.A.-Stiftung spenden. „Ich habe viele Freunde, die gebrauchte Geräte sammeln und mir schicken“, berichtet der Hörakustikermeister. „Und ich

habe Freunde, die oft nach Argentinien reisen, um dort tanzen zu gehen.“ Dazu kommen Argentinier, die zum Unterrichten nach Deutschland reisen. „Die bekommen dann Boxen in Taschenbuchgröße mit“, erzählt Ralph Schirner. „Da passen etwa 200 Geräte rein.“ Man könnte beinahe von einer Luftbrücke nach Buenos Aires sprechen. Über weitere Hörgeräte-Spenden, vor allem über Power-Geräte-Spenden, würde sich der Hörakustikermeister freilich freuen. Expansionspläne in der Heimat hat Ralph Schirner indes nicht. Ein viertes Geschäft kann er sich derzeit nicht vorstellen. Darunter würde die Qualität zu leiden beginnen, meint er. Drei Geschäfte könne er hingegen noch im Blick behalten. Alles darüber hinaus würde mit seinem Anspruch kollidieren. Und den will er „oben halten“. Zudem glaubt er, dass diejenigen, die viele Geschäfte haben, irgendwann nicht mehr über die Qualität punkten wollen, sondern über den Preis. Und das ist nicht sein Ziel. „Dazu kommt“, sagt er, „dass ich nun auch verheiratet bin und einen Sohn habe. Ich möchte einfach auch Zeit für meine Familie haben.“