

**Dr. Birgitta Gabriel**  
Ellerbek

## **Typisch Kunde! Ohriginelle Kunden ohrdentlich beraten**

Hörakustiker haben es oft mit zögerlichen Kunden zu tun, wenn es um den Erwerb von Hörsystemen geht. Dies kann immer wieder zu angespannten Gesprächssituationen führen. In diesem Tutorial lernen Sie für einige typische Verhaltensweisen von Kunden außergewöhnliche und dennoch leicht umsetzbare Methoden aus anderen Disziplinen kennen. Mit neuen Ansätzen aus der Psychologie und Kommunikationswissenschaft können Hörakustiker souveräner in kniffligen Gesprächen reagieren und ihre Kommunikation nachhaltig vertiefen und erweitern. Dadurch wird die Arbeit stressfreier, und eine wertschätzende Atmosphäre entsteht.

Eine erfüllende Kommunikation ist der Schlüssel zu einer erfolgreichen und sinnhaften beruflichen Zukunft in der Hörakustik. Es lohnt sich, neue Wege zu gehen und Kunden wie einem "Besserwisser", "Beratungsdieb" oder "Siebzigprozentigen" offener und gelassener zu begegnen.