

Serie: Die neuen Entrepreneurs

Individueller Service im First-Class-Ambiente

Edles Design, gedämpfte Farben, angenehmes Licht – das Hörakustik-Studio von »My World of Hearing« wirkt ebenso stilvoll wie dessen eloquenter und zuvorkommender Inhaber Heinz Spitzmüller. Der SAP-Manager beendete frühzeitig seine erfolgreiche Karriere aus persönlichen Gründen: Seine Schwerhörigkeit nahm stetig zu und es fiel ihm zunehmend schwerer, auf internationalem Parkett in der ersten Reihe kommunikativ dabei zu sein. Der Informatiker wagte den Schritt in die Selbstständigkeit und gründete »My World of Hearing«. Ziel dieses Unternehmens ist es, anspruchsvollen Menschen in gehobenen beruflichen oder gesellschaftlichen Positionen einen individuellen Service mit modernster Technik zu bieten.

Für das Hörakustik-Studio baute der Inhaber Heinz Spitzmüller eine Etage seiner Villa in Wiesenbach aus. Der beschauliche Ort liegt in der Nähe von Heidelberg, inmitten grüner

Hügel. Heinz Spitzmüller hat mit seinem Konzept eine Marktlücke entdeckt. Aus eigener Erfahrung weiß er, dass eine herkömmliche Hörgeräte-Versorgung manchmal keine passende

Lösung für individuelle Hörprobleme bietet. Darüber hinaus weiß er, wie schwierig es für Führungskräfte sein kann, in einer anspruchsvollen Arbeitswelt mitzuhalten, wenn das Hörvermögen nachlässt. In den Meetings verstand er z. B. »future package« statt »feature package«, bei privaten Gesprächen »Mein Hobby ist Reiten« statt »Reisen«.



Nicole Spitzmüller ist für die optisch ansprechende Gestaltung der Geschäftsräume, der Hörakustik-Meister Markus Andrae (li.) für die technische Leitung und Heinz Spitzmüller für die Idee und Konzeption von »My World of Hearing« verantwortlich.

(Foto: Carmen Freihaut)

Diskretion an erster Stelle

Die meisten Hörakustikfachgeschäfte bevorzugen eine Innenstadtlage mit großen Schaufensterfronten, die aber oftmals einen unerwünschten Einblick von außen ermöglichen. »My World of Hearing« setzt stattdessen auf Diskretion. Gläsern ist hier nur der Fahrstuhl, der fast lautlos in die erste Etage gleitet. Das großzügige Besprechungszimmer mit einem ovalen Tisch aus schwarzem Granit und hellen Ledersesseln übertrifft alle Anforderungen an einen Audiometrieraum. Der Kunde muss für den Hörtest also nicht in die Enge einer Kabine gebeten werden. Außer einem Videobildschirm ist auf den ersten Blick keinerlei technische Ausstattung zu sehen. Sie verbirgt sich hinter den mit Mikrobohrungen zur Nachhallreduzierung versehenen



Nicole Spitzmüller präsentiert den Mund-Simulator auf Schwenk-Armen.
 (Foto: Carmen Freihaut)

Schrankwänden. Erst nach einem ausführlichen Gespräch mit dem Kunden im Wohlfühlambiente kommt die Technik zum Einsatz. Diese entspannte Atmosphäre ohne »kalte Technik« war dem Ehepaar Spitzmüller besonders wichtig.

Wenige Handgriffe machen den gemütlichen Beratungsraum zu einem Hightech-Studio. Die ausgefeilte raumakustische Gestaltung basiert auf einer Initialberatung durch das Hörzentrum Oldenburg und auf der Planung des Akustik-Ingenieurs Dr. Christian Nocke. Zur Ausstattung gehören neben einer professionellen Dolby-Surround-Anlage die so genannten Mund-Simulatoren, die eigentlich nur in der Forschung verwendet werden. Heinz Spitzmüller und sein Team entwickelten damit vielfältige Einsatzmöglichkeiten im Hörstudio. So lässt sich mit dem Mund-Simulator z. B. der Lärm am Arbeitsplatz, am Flughafen oder im Restaurant mit bis zu 115 Dezibel simulieren. Von Schwenk-Armen in die richtige Position gebracht, können unterschiedlichste Szenarien als »Hörerlebnis« nachgestellt werden. Der große Vorteil für den Kunden ist die realitätsnahe Anpassung seines Hörsystems auf individuelle Hörwelten.

Die Audiosimulationen werden von einer visuellen Darstellung auf dem Bildschirm unterstützt. Diese evolutionäre Technik ist Teil eines inzwischen zum Patent angemeldeten Verfahrens. Das Repertoire der Szenarien wird ständig erweitert, bei Bedarf sogar neu komponiert.

Viel Zeit für die Kunden

Vor dem ersten Beratungsgespräch, das oftmals mehr als zwei Stunden dauert, bekommt der Besucher des Hörstudios einen detaillierten, achtseitigen Fragebogen zu seinen Hörerlebnissen, Wünschen und Erfahrungen zugeschickt. Eine gute Idee, denn so kann sich das Akustik-Team besser auf die individuelle Situation des Kunden vorbereiten. Bei »My World of Hearing« gibt es keine festen Geschäftszeiten, deshalb lassen sich auch ungewöhnliche Gesprächstermine vereinbaren. Die Klientel – viel beschäftigte Unternehmensberater, Manager und Ärzte – nehmen dieses Angebot gerne in Anspruch. Nach dem ersten Besuch bekommen sie noch kein Hörgerät mit auf den Heimweg; die Anpassung erfolgt erst im nächsten Schritt.

Anzeige



Ein Blick in das Hörstudio offenbart das Wohlfühlambiente der Einrichtung.

(Foto: Andreas Böttcher)

Zu den Stärken des Hörstudios gehört auch die fachliche Qualifikation des Teams und der Austausch von Kompetenzen. Den Inhaber unterstützen zurzeit die Hörakustik-Meisterin Anja Beck und der technische Leiter und ebenfalls Hörakustik-Meister Markus Andrae. Judith Keydel sorgt als diplomierte Musik- und Audiotherapeutin für eine maßgeschneiderte audiotherapeutische Begleitung. Die Ehefrau des Unternehmers, Nicole Spitzmüller, bisher Langstrecken-Stewardess

im Premium-Segment, kümmert sich um die stilvolle Gestaltung der Geschäftsräume und um einen erstklassigen Service. Auf Wunsch berät sie auch bei der Auswahl von Design-Hörsystemen.

»Dank unserer Mischung aus technischer Innovation, Fachkompetenz, innovativem Kundenservice und audiotherapeutischer Begleitung ist die Abbruchquote unserer Kunden nahezu bei null«, berichtet Heinz Spitzmüller stolz.

Eines seiner Ziele war es, mit »My World of Hearing« in der Metropolregion Rhein-Neckar zum führenden Hörakustik-Studio für Menschen in gehobener beruflicher Position zu werden. Der Erfolg seines Konzepts übertraf die Erwartungen: Für viele neue Kunden ist inzwischen sogar ein Weg von mehreren hundert Kilometern nach Wiesenbach nicht zu weit. Um der Nachfrage auch künftig gerecht zu werden, möchte Spitzmüller sein Team bald um weitere engagierte Hörgeräteakustiker-Meister mit hoher fachlicher und persönlicher Kompetenz erweitern.

Seine Vision lautet: »Schwerhörigkeit und Hörsysteme sind für jede selbst betroffene Führungskraft und deren Umfeld weder Tabuthemen noch negativ besetzte Begriffe«. Mit seinem Team und seiner Frau an der Seite setzt er sich leidenschaftlich dafür ein, dass aus dieser Vision Wirklichkeit wird.

Carmen Freihaut

Nähere Informationen unter:
www.my-world-of-hearing.com,
 E-Mail-Adresse:
h.spitzmueller@myWH.de



»Tinnitus: 100 Fragen – 100 Antworten« Ratgeber für Betroffene

von Dr. med. J. Sandmann, Dr. med. M. Khan, Prof. Dr. med. H. Scherer,
 Priv.-Doz. Dr. med. B. Mazurek

2007 · 42 Seiten · broschiert · 8,- Euro · Bestellnummer 49012

Drei Millionen Menschen leiden laut der Deutschen Tinnitus Liga an dauerhaften Ohrgeräuschen, die zumeist als Pfeifen, Rauschen, Zischen oder Summen wahrgenommen werden. »Das Klingeln der Ohren« (lateinisch: Tinnitus aurium) oder kurz Tinnitus ist ein Symptom, dessen Verbreitung unter anderem durch vermehrte Lärmbelastung und Stress stetig zunimmt. Anhand von Patientenfragen erläutert nun ein von der Stiftung Gesundheit zertifizierter Ratgeber das Thema ausführlich und gibt somit eine umfangreiche Hilfestellung.

Bestellen Sie beim:



Buchvertrieb · Median-Verlag von Killisch-Horn GmbH

Postfach 10 39 64 · 69029 Heidelberg · Telefon 0 62 21/90 509-15 · Fax 0 62 21/90 509-20
 E-Mail: vertrieb@median-verlag.de · Internet: www.median-verlag.de