

LIVE AUS DER LEHRE: «Ich betreue die Kundschaft über längere Zeit»

Aufgabe 1:

Lies den folgenden Artikel aufmerksam durch und markiere ihn thematisch in folgenden Farben:

Tätigkeiten	Gelb
Arbeitsorte	Blau
Arbeitsablauf bei der Ohrabformung	Grün
Persönliche Gründe von Noomi	Rot

Live aus der Lehre

«Ich betreue die Kundschaft über längere Zeit»

Der langfristige Kundenkontakt, die Vielseitigkeit der Aufgaben und die Arbeit im Team gefallen ihr besonders. Noomi ihren Traumberuf gefunden. Sie ist im 2. Lehrjahr als Hörsystemakustikerin EFZ.

Sie braucht eine ruhige Hand

Mit einer kleinen Lampe untersucht Noomi gerade das Ohr einer Kundin. «Heute mache ich eine Ohrabformung. Dazu muss das Ohr gesund und sauber sein. Mithilfe einer Masse, die ich in den Gehörgang spritze, lässt sich ein individuelles Ohrpassstück für das Hörsystem herstellen», erklärt die Lernende. «Otoplastik» nennen die Fachleute dieses Ohrpassstück.

Individuelles Hörsystem anfertigen

«Sieht alles gut aus!», sagt Noomi zur Kundin. Jetzt setzt die angehende Hörsystemakustikerin behutsam ein kleines Wattebäuschchen in den Gehörgang. Es schützt das Trommelfell während der Abformung. Noomi füllt nun mit dem Injektor die weiche Masse ins Ohr. Diese ist nach wenigen Minuten fest. Nun kann sie die Form vorsichtig aus dem Ohr ziehen – fertig!

Die Kundin ist zum zweiten Mal bei Noomi. Beim ersten Mal hat die Lernende ein ausführliches Beratungsgespräch geführt und einen Hörtest durchgeführt. Das Ziel: das optimale Hörsystem zu finden. «Die Kundin hat bereits ein Hörsystem, das vor allem bei einem leichten Hörverlust eingesetzt wird. Weil die Kundin schlechter hört, machen wir nun ein neues, individuelles Ohrpassstück. Damit optimieren wir die Schallübertragung sowie zusätzlich den Tragekomfort.»

Die Kundschaft kommt regelmässig

Eigentlich interessierte sich Noomi für eine Lehre als Augenoptikerin. Doch als sie während ihrer Schnupperlehre auch einen Tag in die Hörakustik kam, gefiel es ihr dort noch besser. «Ich mag es, dass ich die Leute über längere Zeit betreue. Unsere Kundinnen und Kunden kommen immer wieder, denn ein Hörsystem muss regelmässig überprüft und nachgestellt werden. Diese engere Kundenbindung schätze ich.»

Was machen Hörsystemakustikerinnen und Hörsystemakustiker?

Sie helfen Menschen, die nicht mehr gut hören. Hörprobleme beeinträchtigen den Alltag sehr – und sie sind individuell. Um das passende Hörsystem zu finden, braucht es deshalb mehrere Gespräche und Tests. Das übernehmen Hörsystemakustikerinnen und Hörsystemakustiker. Sie arbeiten in Fachgeschäften für Hörsysteme, manche auch in Spitälern, Laboren oder bei Herstellern. Die Lehre dauert drei Jahre.

Text Tanja Seufert, Fotos Frederic Meyer

Aufgabe 2:

Ordne die Schritte der Ohrabformung richtig.

3	Otoplastik-Masse wird in den Gehörgang gespritzt
1	Kontrolle, ob das Ohr gesund und sauber ist
2	Wattebäuschchen einsetzen
4	Masse aushärten lassen
5	Form vorsichtig herausziehen

Aufgabe 3:

Beantworte folgende Fragen richtig.

1. Was ist eine Otoplastik?

Eine Otoplastik ist ein individuell angefertigtes Ohrpassstück für ein Hörsystem, das in den Gehörgang eingesetzt wird. Es sorgt für optimale Schallübertragung und Tragekomfort.

2. Warum gefällt Noomi diese Ausbildung besonders?

- Sie kann die Kundinnen und Kunden über längere Zeit begleiten und betreuen
- Vielseitige Aufgaben
- Arbeit im Team
- Regelmässiger Kontakt mit den Menschen, die sie betreut

3. Was unterscheidet ein Standard-Hörsystem von einem individuellen?

Ein Standard-Hörsystem wird allgemein angepasst, während ein individuelles Hörsystem ein massgeschneidertes Ohrpassstück hat, das auf den Gehörgang der Kundin/des Kunden zugeschnitten ist. Es optimiert Schallübertragung und Tragekomfort.

4. Was bedeutet „Kundenbindung“ in diesem Beruf?

Kundenbindung bedeutet, dass die Kundinnen und Kunden regelmässig wiederkommen, da ein Hörsystem regelmässig überprüft, nachgestellt oder angepasst werden muss. Dadurch entsteht ein langfristiger, vertrauensvoller Kontakt zwischen Hörsystemakustikerin und Kundschaft.

Aufgabe 4:

Vergleiche den Beruf der Hörsystemakustikerin EFZ mit dem eines Augenoptikers, anhand der Informationen auf der Webseite «www.berufsberatung.ch» und fülle die Tabelle entsprechend aus.

	Hörsystemakustikerin EFZ	Augenoptikerin EFZ
<i>Gemeinsamkeiten</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Patientinnen im Geschäft empfangen • Berichte von Hals-Nasen-Ohrenärzten lesen und verstehen • äusseren Gehörgang und Trommelfell untersuchen • verschiedene Tests durchführen und auswerten, um das Ausmass des Hörverlusts zu berechnen • Ablauf der Untersuchungen erklären • Kostenvoranschläge für Untersuchungen und Hörsysteme erstellen • mit Hilfe von Fragebögen und Checklisten herausfinden, was die Patienten brauchen • verschiedene Arten von Hörsystemen anbieten, zum Beispiel «Im-Ohr-Hörsysteme» oder «Hinterdem-Ohr-Hörsysteme» • Hörsysteme und Hörleistung des Patienten nach einiger Zeit überprüfen • passendes Hörsystem und die Otoplastik (Ohrpassstück, das genau in die Ohrmuschel passen muss) auswählen • technische Hilfsmittel wie Telefon oder Fernbedienung an die Bedürfnisse der Patientin anpassen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundschaft begrüessen und nach ihren Wünschen fragen • Verordnungen von Ärztinnen lesen, verstehen und erklären • Sehprofil der Kundschaft mit verschiedenen technischen Mitteln und Messgeräten ermitteln • Kundschaft beraten, zum Beispiel zu Preisen, Qualität oder modischen Fragen • Ratschläge erteilen, welche Art der Sehhilfe am besten geeignet ist, zum Beispiel Brille oder Kontaktlinsen • Brillengläser nachbearbeiten und in die Fassung montieren • Brillen reparieren, Teile austauschen, Gläser polieren • Brillen an die Gesichtsform anpassen und sicherstellen, dass sie gut sitzt • andere optische Produkte oder Accessoires verkaufen

	<ul style="list-style-type: none"> • gewünschte Hörsysteme bestellen • erklären, wie das Hörsystem und die technischen Hilfsmittel funktionieren und wie sie gepflegt werden müssen 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkauf abschliessen und Termine vereinbaren • Brillenpflege durchführen, Hygiene- und Pflegetipps geben sowie Pflegeprodukte verkaufen
<i>Unterschiede</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kabinen und Material für Untersuchungen vorbereiten • Patientendossiers führen und den Ärztinnen sowie der Sozialversicherung darüber Auskunft geben • Zusammenfassung der Daten für das Gespräch mit der Patientin erstellen • Abdrücke der Ohrform aus Silikon anfertigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingmassnahmen des Betriebs mitgestalten, zum Beispiel Schaufenster und Laden dekorieren, Produkte präsentieren oder Werbung in sozialen Medien publizieren • Präventionskampagnen unterstützen, • Bestellungen machen und prüfen sowie dafür sorgen, dass immer genug Material an Lager ist • Auftrags-, Kunden- und Lieferantinnendaten verwalten, zum Beispiel Adressen und Sehprofile • Abfälle umweltgerecht entsorgen • Geräte, Instrumente, Werkzeuge und Räumlichkeiten reinigen und instandhalten • Qualität und Grösse von Brillengläsern überprüfen, zum Beispiel den Durchmesser, die Dicke oder die Krümmung
<i>benötigte Kompetenzen</i>	<ul style="list-style-type: none"> • handwerkliches Geschick und technisches Verständnis • Interesse an Hightech-Produkten • Freude am Verkauf und an Beratung • gute Umgangsformen • medizinisches Interesse • Hygiene und Sauberkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • kundenorientiertes Verhalten • Einfühlungsvermögen • logisches Denken • Organisationstalent • geschickte Hände für genaues Arbeiten • Sinn für Ästhetik