



EXCELLENCE  
— Akademie —



# AKADEMIE

## PROGRAMM 2024





**Lernen ist wie  
rudern gegen den Strom.**

**Sobald man aufhört,  
treibt man zurück.**

Chinesisches Sprichwort

---

# EDITORIAL



## **Liebe GeschäftspartnerIn,**

wir alle bemerken, dass aktuell eine Zeit der Veränderung stattfindet.

Die Herausforderungen, die aktuell weltweit zu beobachten sind, aber auch die Herausforderungen in unserem eigenen Land beschäftigen sicherlich zunehmend viele Menschen in unserer Gesellschaft.

Begriffe wie Inflation, höhere Energiekosten – letztlich die höheren Lebenshaltungskosten sind täglich präsent und beschäftigen die Menschen.

Schauen wir speziell auf unseren Markt, beobachten wir auch hier viele Veränderungen und neue Entwicklungen, die neben den allgemeinen, täglichen Herausforderungen noch hinzukommen.

Denken wir nur an die Zunahme digitaler Geschäftsmodelle oder branchenfremde Investoren, die interessiert auf die Hörakustik blicken.

Um mit den aktuellen Änderungen Schritt halten zu können, gewinnt das Thema WEITERBILDUNG zunehmend an Bedeutung. Kompetenz und Fachwissen bilden wesentliche Grundsteine für eine höhere Wettbewerbsfähigkeit und damit



für den Unternehmenserfolg. Qualifizierte Mitarbeiter müssen qualifiziert bleiben – was nur durch regelmäßige Weiterbildung erreicht werden kann. Für den Arbeitgeber wird es immer wichtiger, seinen MitarbeiterInnen zu signalisieren, wie wichtig sie für ihn sind. Ein umfassendes Weiterbildungsangebot ist ein Weg, dies zu demonstrieren.

Die Excellence Connect bietet mit Ihrer Excellence Akademie schon seit Jahren hochwertige Weiterbildungsmöglichkeiten an, mit denen Fachwissen über verschiedenste Themen professionell vermittelt werden.

In 2024 kommen gleich drei weitere neue Seminare hinzu. Neben den schon bekannten Kursen bieten wir mit Sandra Kappner den neuen Workshop „Ohrhygiene/ Cerumen-Management“ an. Der an MeisterInnen und GesellInnen ausgerichtete Kurs versetzt die erfolgreichen Teilnehmer in die Lage, Ohren professionell zu reinigen. Das zeigt Kompetenz

und verkürzt in vielen Fällen die Anpasszeit. Mit dem zusätzlichen und neuen Kurs von unserem Herrn Maas „Mitarbeitergewinnung und -bindung“ verstehen und lernen Sie, auf welche Faktoren es ankommt, nicht nur Mitarbeiter zu finden, sondern diese auch langfristig zu halten. Ebenfalls neu im Programm ist Klaus Tiesch. Durch sein hohes Fachwissen in den Bereichen Marketing und planbare Kundengewinnung zeichnet er sich aus. Er vermittelt Ihnen Prinzipien und Tipps, sich selbst und Ihr Team kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Natürlich werden wir den Anforderungen des digitalen Zeitalters gerecht und bieten, sofern die Möglichkeit besteht, unsere Seminare ONLINE an.

Wir freuen uns über Ihr Interesse und auf eine rege Teilnahme!

Herzliche Grüße aus dem Münsterland



Gisbert Jung  
Geschäftsführer



Daniel Maas  
Geschäftsführer



Aurica Husham  
Buchhaltung und Akademie

## WIE SIE SICH ANMELDEN KÖNNEN

→ **Telefonisch: 0 25 58 – 9 97 85 38**

→ **per E-Mail:**

**akademie@excellence-connect.com**

Sie finden alle Informationen zur Excellence Akademie auch auf unserer Homepage unter **excellence-connect.com**

Nach der Anmeldung erhalten Sie eine Rechnung. Durch die Überweisung bestätigen Sie Ihre verbindliche Teilnahme.

# INHALT

Die Event-Locations	8 – 9
Seminar-Übersicht	10 – 13
Unser Qualitätsversprechen	14 – 15
Ohrhygiene, Cerumen-Management	16 – 19
Hörfachkraft Theorie und Praxis	20 – 25
Von der Messbox zur In-Situ-Perzentilanalyse	26 – 29
IdO Workshop: Fit in Theorie und Praxis	30 – 33
HörtherapeutIn	34 – 35
Modul 1: Hörtraining	36 – 37
Modul 2: Stressmanagement	38 – 39
Modul 3: Tinnitus-SpezialistIn	40 – 41
Modul 4: Therapeutisch arbeiten	42 – 43
Anwendungstraining	44 – 45
Modul 5: CI REHA ExpertIn	46 – 47
Modul 6: HörpädagogIn	48 – 49
Moderne Anpasstechnik in der Praxis (Otoscan)	50 – 53
Verkaufstraining – Preistraining	54 – 57
Der Abschluss ein Neubeginn	58 – 61
Mitarbeitergewinnung und -bindung	62 – 65
Sich selbst und andere Menschen besser verstehen lernen	66 – 69
Erfolgshebel für planbare Umsätze in der Hörakustik	70 – 73
Digitale Kundenbindung	74 – 77
Notizen	78 – 79

# HERZLICH WILLKOMMEN – DIE EVENT-LOCATIONS



## Horstmar / Münsterland



Excellence Connect  
Im Gewerbegebiet 28  
48612 Horstmar  
Telefon 0 25 58 – 997 85 38

[www.excellence-connect.com](http://www.excellence-connect.com)

## Mainz



Atrium Hotel  
Flugplatz 44  
55126 Mainz  
Telefon 0 61 31 – 4 91 0

[www.atrium-mainz.de](http://www.atrium-mainz.de)

## Speyer



Therapie Zentrum Hören  
Schulplätzel 2  
67346 Speyer  
Telefon 06232 - 679 53 99

[www.therapiezentrumhoeren.de](http://www.therapiezentrumhoeren.de)

# SEMINAR-ÜBERSICHT

<b>Termin</b>	<b>Seminartitel &amp; Seite</b>	<b>ExpertIn</b>	<b>Seite</b>	<b>Seminar</b>
10.01.2024	Erfolgshebel für planbare Umsätze in der Hörakustik	Klaus Tieleesch	70 – 73	online
24. – 26.01.2024	HörtherapeutIn: Hörtraining (Modul 1)	Sandra Kappner	36 – 37	online
02.02.2024	Ohrhygiene, Cerumen-Management	Sandra Kappner	16 – 19	Speyer
15. – 16.02.2024	HörtherapeutIn: Stressmanagement (Modul 2)	Sandra Kappner	38 – 39	online
28. – 29.02.2024	Hörfachkraft Theorie	Sandra Kappner	20 – 23	online
05.03.2024	Digitale Kundenbindung	Dominic Scheppelmann	74 – 77	online
06. – 08.03.2024	HörtherapeutIn: Hörtraining (Modul 1)	Sandra Kappner	36 – 37	online
13.03.2024	Mitarbeitergewinnung und -bindung	Daniel Maas	62 – 65	Horstmar
14.03.2024	Ohrhygiene, Cerumen-Management	Sandra Kappner	16 – 19	Horstmar
15.03.2024	Moderne Anpasstechnik in der Praxis (Otoscan)	Tim-Florian Knebel Nils Schapdick	50 – 53	Horstmar
18.03.2024	Verkaufstraining – Preistraining	Veronika Vehr	54 – 57	online
20. – 22.03.2024	HörtherapeutIn: Tinnitus-SpezialistIn (Modul 3)	Sandra Kappner	40 – 41	online
08.04.2024	Der Abschluss ein Neubeginn	Veronika Vehr	58 – 61	online

<b>Termin</b>	<b>Seminartitel</b>	<b>ExpertIn</b>	<b>Seite</b>	<b>Seminar</b>
09.04.2024	Sich selbst und andere Menschen besser verstehen lernen	Daniel Maas	66 – 69	Horstmar
11.04.2024	Von der Messbox zur In-Situ-Perzentilanalyse	Arne Israel	26 – 29	Horstmar
12.04.2024	IdO-Workshop – Fit in Theorie und Praxis	Arne Israel	30 – 33	Horstmar
10. – 12.04.2024	HörtherapeutIn: Therapeutisch arbeiten (Modul 4)	Sandra Kappner	42 – 43	online
24.04.2024	Ohrhygiene, Cerumen-Management	Sandra Kappner	16 – 19	Speyer
25. – 26.04.2024	Hörfachkraft Praxis	Sandra Kappner	24 – 25	Speyer
06. – 07.05.2024	Hörfachkraft Theorie	Sandra Kappner	20 - 23	online
15.05.2024	Ohrhygiene, Cerumen-Management	Sandra Kappner	16 – 19	Horstmar
16. – 17.05.2024	Hörfachkraft Praxis	Sandra Kappner	24 – 25	Horstmar
29. – 31.05.2024	HörtherapeutIn: CI REHA ExpertIn (Modul 5) inkl. 1 Tag mit ExpertInnen aus der Branche!	Sandra Kappner	46 – 47	online
06.06.2024	Erfolgshebel für planbare Umsätze in der Hörakustik	Klaus Tievesch	70 – 73	online
26. – 28.06.2024	HörtherapeutIn: HörpädagogIn (Modul 6)	Sandra Kappner	48 – 49	online
30.08.2024	Ohrhygiene, Cerumen-Management	Sandra Kappner	16 – 19	Horstmar

# SEMINAR-ÜBERSICHT

<b>Termin</b>	<b>Seminartitel</b>	<b>ExpertIn</b>	<b>Seite</b>	<b>Seminar</b>
03.09.2024	Verkaufstraining – Preistraining	Veronika Vehr	54 – 57	online
04. – 06.09.2024	HörtherapeutIn: Hörtraining (Modul 1)	Sandra Kappner	36 – 37	online
18.09.2024	Ohrhygiene, Cerumen- Management	Sandra Kappner	16 – 19	Speyer
19. – 20.09.2024	Hörfachkraft Theorie	Sandra Kappner	20 - 23	online
24.09.2024	Mitarbeitergewinnung und -bindung	Daniel Maas	62 – 65	Horstmar
26. – 27.09.2024	HörtherapeutIn: Stressmanagement (Modul 2)	Sandra Kappner	38 – 39	online
09. – 11.10.2024	HörtherapeutIn: Tinnitus-SpezialistIn (Modul 3)	Sandra Kappner	40 – 41	online
23.10.2024	Moderne Anpasstechnik in der Praxis (Otoscan)	Tim-Florian Knebel Nils Schapdick	50 – 53	Mainz
23.10.2024	Von der Messbox zur In-Situ-Perzentilanalyse	Arne Israel	26 – 29	Mainz
24.10.2024	IdO-Workshop – Fit in Theorie und Praxis	Arne Israel	30 – 33	Mainz
25.10.2024	Digitale Kundenbindung	Dominic Scheppelmann	74 – 77	online
28.10.2024	Ohrhygiene, Cerumen- Management	Sandra Kappner	16 – 19	Horstmar
29. – 30.10.2024	Hörfachkraft Praxis	Sandra Kappner	24 - 25	Horstmar



<b>Termin</b>	<b>Seminartitel</b>	<b>ExpertIn</b>	<b>Seite</b>	<b>Seminar</b>
30.10.2024	Erfolgshebel für planbare Umsätze in der Hörakustik	Klaus Tieleesch	70 – 73	online
04. – 05.11.2024	Hörfachkraft Theorie	Sandra Kappner	20 – 23	online
06. – 08.11.2024	HörtherapeutIn: Hörtraining (Modul 1)	Sandra Kappner	36 – 37	online
11.11.2024	Ohrhygiene, Cerumen- Management	Sandra Kappner	16 – 19	Speyer
12. – 13.11.2024	Hörfachkraft Praxis	Sandra Kappner	24 – 25	Speyer
19.11.2024	Der Abschluss ein Neubeginn	Veronika Vehr	58 – 61	online
20. – 22.11.2024	HörtherapeutIn: Therapeutisch arbeiten (Modul 4)	Sandra Kappner	42 – 43	online
28. – 29.11.2024	HörtherapeutIn: CI REHA ExpertIn (Modul 5)	Sandra Kappner	46 – 47	online
02.12.2024	HörtherapeutIn: Anwendungstraining Tinnitus	Sandra Kappner	44 – 45	online
03.12.2024	HörtherapeutIn: Anwendungstraining Hyper- akusis, AVWS, Hörtraining	Sandra Kappner	44 – 45	online
04. – 06.12.2024	HörtherapeutIn: HörpädagogIn (Modul 6)	Sandra Kappner	48 – 49	online

# UNSER QUALITÄTSVERSPRECHEN



## Was Sie bei uns erwarten dürfen



### Hochqualifizierte Referenten

---

---

Alle unsere ReferentInnen verfügen über umfangreiche Workshop-Erfahrungen und sind absolute SpezialistInnen auf ihrem Gebiet.

Sie können sicher gehen, dass jede Ihrer Fragen beantwortet wird.



### Ausgezeichnete Tagungsorte

---

---

Unsere VeranstaltungspartnernInnen sind Profis, was Tagungen und die Veranstaltung von Seminaren angeht. Sie stellen ausgezeichnete Tagungsorte zur Verfügung.

In den Pausen haben Sie die Möglichkeit in ruhiger Umgebung den Kopf frei zu bekommen, um im Anschluss wieder voll durchzustarten.



### Gesunde Ernährung

---

---

Gesunde Ernährung für effektives Arbeiten bei allen Workshops ist nicht nur unser Wunsch, sondern auch unser Grundgedanke.

# Ohrhygiene / Cerumen-Management

## OHREN PROFESSIONELL REINIGEN



*Zum brandaktuellen Thema Ohrhygiene und Cerumen Management bieten wir einen eintägigen Workshop mit Schwerpunkt auf der theoretischen und praktischen Anwendung der unterschiedlichen Ohrreinigungsmethoden.*

---

Diese Methoden bilden einen wichtigen Baustein für die komplette, unterbrechungsfreie Betreuung Ihrer Kunden.

Aber es steht nicht nur der Zusatznutzen der Ohrreinigung im Fachgeschäft im Fokus, sondern auch die rechtlichen Hintergründe und die Kommunikation mit Kunden und Ohrenärzten.

Zum Schulungsmaterial erhalten Sie das Equipment, alle nötigen Dokumente zu Ihrer Absicherung sowie Tipps und Tricks im Umgang mit dem Cerumen-Management in der täglichen Praxis und interdisziplinären Arbeit in Abstimmung mit Ihrem medizinischen Netzwerk.

# Ohrhygiene / Cerumen-Management

## OHREN PROFESSIONELL REINIGEN



### Präsenzveranstaltung 1 Tag

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 4 bis 10 Personen

### ZIELGRUPPE

Der Workshop ist für MeisterInnen und GesellInnen geeignet.

### NUTZEN

- ✓ Besserer Service für KundInnen
- ✓ Ganzheitliche Betreuung
- ✓ Zeitersparnis in Anpassungen
- ✓ Kein Verlust von PatientInnen
- ✓ Erweiterung der Kompetenzen

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- 489,- € / TeilnehmerInnen inkl. Equipment Videootoskop, Metalltrichter, Stirnlampe, Räumungswerkzeug, Spülequipment, Nierenschale



## INHALTE UND THEMEN

### Theorie

- Vorteile für AkustikerInnen (Kompetenz, Beschleunigung der Anpassung etc.)
- Kleine Ohrenheilkunde (Anatomie, Pathologie und Begutachtung)
- Theorie des Ohrensplüens und des Ohrenräumens
- Kleine Rechtslehre (Dokumentation, Einverständniserklärung etc.)

### Praxis

- Umgang mit dem Equipment
- „Hands on“ aller TeilnehmerInnen
- Dokumentation und Absicherung

Termine	Seminarort	Anmeldeschluss
• <b>02.02.2024</b>	Speyer	19.01.2024
• <b>14.03.2024</b>	Horstmar	01.03.2024
• <b>24.04.2024</b>	Speyer	10.04.2024
• <b>15.05.2024</b>	Horstmar	30.04.2024
• <b>30.08.2024</b>	Horstmar	16.08.2024
• <b>18.09.2024</b>	Speyer	04.09.2024
• <b>28.10.2024</b>	Horstmar	14.10.2024
• <b>11.11.2024</b>	Speyer	28.10.2024



### Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin

### IHRE EXPERTIN

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Theorie und Praxis

## HÖRFACHKRAFT





*Wer in einem der vielseitigsten Berufe helfend und unterstützend mitarbeiten oder Grundkenntnisse auffrischen möchte, wird in dem Workshop „Hörfachkraft“ in die Welt der Hörgeräteversorgung eingeführt.*

### **Theorie**

Theoretisch und praktisch einen Hörtest erstellen und auswerten lernen, die Anatomie des Ohres kennen lernen und den Sinn sowie die Anwendung eines Hörgerätes erfahren, werden Schwerpunkte dieses Kurses sein.

Nach Durchlaufen des Workshops ist die Hörfachkraft in der Lage, ein Beratungsgespräch selbständig zu führen, einen Hörtest durchzuführen und diesen auszuwerten.

Das Begutachten des Ohres und das Otoskopieren sind ebenfalls Bestandteile des Kurses.

### **Praxis**

Schwerpunkt des Kurses liegt in der praktischen Anwendung von Hörsystemen. Geräte anschließen und programmieren können, um kleine Modifikationen an Einstellungen und Otoplastiken vorzunehmen.

# Theorie

## HÖRFACHKRAFT



### Online-Seminar 2 Tage

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Der Workshop ist für MitarbeiterInnen und QuereinsteigerInnen, die in einem Hörgerätefachgeschäft unterstützend mitarbeiten oder zukünftig mitarbeiten möchten. Hierzu bietet der Workshop „Hörfachkraft“ eine Einführung und Vertiefung in die vielfältigen und täglichen Arbeiten in einem Hörgerätefachgeschäft, sowie den Umgang mit höreingeschränkten Menschen.

### NUTZEN

- ✓ Erwerb von Grundkenntnissen der Anatomie des Ohres
- ✓ Theorie Audiometrie (Ton- und Sprachaudiometrie)
- ✓ Aufbau eines Hörgerätes kennen lernen
- ✓ Theorie Hörsystemanpassung (Ziele einer Anpassung)
- ✓ Beratungsgespräch führen lernen
- ✓ Hörprofile erstellen lernen (Ton- und Sprachaudiometrie)

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 469,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 499,- € / TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

- Die Anatomie des Ohres
- Erstellung und Auswertung eines Hörtests
- Sinn und Handhabung eines Hörsystems
- Beratungsgespräch führen
- Begutachtung des Ohres

### Termine

### Anmeldeschluss

• <b>28. – 29.02.2024</b>	14.02.2024
• <b>06. – 07.05.2024</b>	22.04.2024
• <b>19. – 20.09.2024</b>	05.09.2024
• <b>04. – 05.11.2024</b>	21.10.2024

### Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin



### IHRE EXPERTIN

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Praxis

## HÖRFACHKRAFT



### Präsenzveranstaltung 2 Tage

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

#### ZIELGRUPPE

Der Workshop ist für MitarbeiterInnen und QuereinsteigerInnen, die in einem Hörerätiefachgeschäft unterstützend mitarbeiten oder zukünftig mitarbeiten möchten. Hierzu bietet der Workshop „Hörfachkraft“ eine Einführung und Vertiefung in die vielfältigen und täglichen Arbeiten in einem Hörerätiefachgeschäft, sowie den Umgang mit höreingeschränkten Menschen.

#### NUTZEN

- ✓ Theorie Hörsystemanpassung (Ziele einer Anpassung)
- ✓ Audiometrie in Theorie und Praxis
- ✓ Ton- und Sprachaudiometrie
- ✓ Hörsystemanpassung
- ✓ Einstellen von Hörsystemen
- ✓ Subjektive Feinanpassung
- ✓ Otoplastik – Funktion und Modifikation

#### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 469,- € / TeilnehmerInnenInnen
- Nicht-Mitglieder 499,- € / TeilnehmerInnenInnen



## INHALTE UND THEMEN

- Praktische Anwendung von Hörsystemen
- Anschließen und Programmieren von Hörsystemen
- Modifikation der Hörsystem-Einstellungen
- Modifikation von Otoplastiken

Termine	Seminarort	Anmeldeschluss
• 25. – 26.04.2024	Speyer	11.03.2024
• 16. – 17.05.2024	Horstmar	02.05.2024
• 29. – 30.10.2024	Horstmar	15.10.2024
• 12. – 13.11.2024	Speyer	29.10.2024



### **Sandra Kappner**

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin

## IHRE EXPERTIN

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Von der Messbox zur IN-SITU-PERZENTILANALYSE



*Die technischen Möglichkeiten und Anpassprozesse verändern sich in der Hörakustik immer schneller. In der heutigen Zeit ist die Veränderung die einzige Konstante.*

---

Kürzere Durchlaufzeiten und weniger abgebrochene Anpassungen steigern die Kundenzufriedenheit und Ihren Gewinn.

Die In-Situ-Perzentilanalyse ist eine geeignete Methode zur Anpassung von Hörsystemen, da die individuellen Eigenschaften des menschlichen Gehörs berücksichtigt werden und mit natürlichen Signalen (Sprache) in Trageeinstellung gemessen werden kann.

Durch die Perzentilanalyse profitieren Sie nicht nur bei der Neuanpassung, sondern ebenfalls bei der Feinanpassung und der Nachjustierung von Hörsystemen, welche von MitarbeiterInnen angepasst wurden.

Erhalten Sie zufriedene KundInnen, indem Sie deren Problematik wirklich lösen und keine zusätzlichen Probleme schaffen.

# Von der Messbox zur IN-SITU-PERZENTILANALYSE



## Präsenzveranstaltung 1 Tag

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Der In-Situ Perzentil-Workshop richtet sich an alle Personen, die gerne ihr Wissen auffrischen möchten. Aber ebenfalls an Personen, die mit diesem Thema noch nicht vertraut sind.

### NUTZEN

- ✓ Sie lernen, wie Sie Hörgeräte in der Trageeinstellung wirksam überprüfen und einstellen können.
- ✓ Sie erlernen, wie Sie mit Hilfe der In-Situ-Perzentilanalyse Ihre Kundenzufriedenheit erhöhen sowie Durchlaufzeiten verkürzen.
- ✓ Sie erhalten einen Einblick, wie Sie die Perzentilanalyse sowohl während der Feinanpassung als auch als Verkaufs-Beratungs-Modul nutzen können.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 339,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 369,- € / TeilnehmerInnen





## INHALTE UND THEMEN

- Was sind subjektive Anpassmethoden/Ziele
- Was sind objektive Anpassmethoden/Ziele
- Unterschied Messbox/In-Situ-Anpassung
- Welche Anpassregeln sind derzeit geeignet und welche Philosophie steckt dahinter
- Vorteile der In-Situ-Messung
- Was ist die Perzentilanalyse und welche Rückschlüsse können für die Anpassungen interpretiert werden
- Wie verwende ich die Perzentilanalyse als Verkaufs- und Beratungsmodul

Termine	Seminarort	Anmeldeschluss
• <b>11.04.2024</b>	Horstmar	28.03.2024
• <b>23.10.2024</b>	Mainz	10.09.2024



**Arne Israel**  
Hörakustikmeister,  
freier Dozent

## IHR EXPERTE

Arne Israel ist Hörakustikmeister und als freier Dozent an unterschiedlichen Meisterschulen tätig. Er kann dabei auf eine über 20-jährige Erfahrung in der Hörakustikindustrie zurückgreifen und verfügt über breites Fachwissen aus den Bereichen Produktmanagement und Audiologie, insbesondere der Anpassung und Modifikation von IdO-Geräten.

# Fit in Theorie und Praxis

## IDO-WORKSHOP



*Der Einsatz von IdO-Geräten ist in den letzten Jahren mehr und mehr in den Hintergrund gerückt. Die letzten Monate zeigen jedoch eine stark steigende Tendenz.*

---

Die Gründe dafür liegen auf der Hand: der Wettbewerb hat in den letzten Jahren stark zugenommen!

Eine sicherlich gute Möglichkeit, sich vom Wettbewerb abzugrenzen, ist der vermehrte Einsatz von IdO-Geräten. Damit können Sie sich eindeutig und kompetent vom Wettbewerb unterscheiden.

Auf der einen Seite lässt sich die IdO-Anpassung im Marketing zur eindeutigen Differenzierung gegenüber Ihrem Wettbewerb nutzen. Auf der anderen

Seite sehen HörakustikerInnen zahlreiche Herausforderungen bei der Anpassung von IdO-Systemen.

Unser Experte Arne Israel ist der Meinung, dass diese Herausforderungen teilweise unbegründet sind.

Lassen Sie sich überzeugen und präsentieren Sie Ihren KundInnen vermehrt Ihre handwerklichen Fähigkeiten.

Dieses erzeugt Eindruck und Vertrauen bei Ihren KundInnen.

# Fit in Theorie und Praxis

## IDO-WORKSHOP



### Präsenzveranstaltung 1 Tag

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Der IdO-Workshop richtet sich an alle Personen, die bereits mit dem Thema vertraut sind und gerne ihr Wissen auffrischen möchten, aber auch an Personen, die sich aus unterschiedlichen Gründen nicht sicher fühlen oder neu einsteigen möchten.

### NUTZEN

- ✓ Sie erleben, wie Sie mit der IdO-Palette KundInnen begeistern können, wieviel Spass es macht, wieder handwerklich arbeiten zu dürfen und wie Sie eine Okklusion einfach beheben können.
- ✓ Des Weiteren erfahren Sie, wie Sie mit Schalenmodifikationen Kundenwünsche zufriedenstellen und wie Sie wieder Servicearbeiten Ihrem KundInnen darbieten können.
- ✓ Kleine Reparaturen, bis hin zum Schalenbruch, sind nach dem Seminar kein Problem mehr für Sie.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 339,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 369,- € / TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

- Hörtest und Ohrabformung (Einsatzgebiete für moderne IdOs)
- Von der Ohrabformung zum Custom Made IdO-System
- Mythen & Fakten zur IdO-Versorgung (Reparaturanfälligkeit, Okklusion, Bohrungen/Venting)
- Audiologische Vorteile moderner IdO-Hörsysteme (z.B. Pinna Effekt)
- Vorteile in der Kundenbindung (Alleinstellungsmerkmale, Kundenansprache, Servicearbeiten)

### Workshop

- Ventbearbeitungen
- Schalenmodifikation
- Hörerwechsel und Hörerlagerung
- Kleine Reparaturarbeiten

Termine	Seminarort	Anmeldeschluss
• <b>12.04.2024</b>	Horstmar	29.03.2024
• <b>24.10.2024</b>	Mainz	11.09.2024



**Arne Israel**  
Hörakustikmeister,  
freier Dozent

## IHR EXPERTE

Arne Israel ist Hörakustikmeister und als freier Dozent an unterschiedlichen Meisterschulen tätig. Er kann dabei auf eine über 20-jährige Erfahrung in der Hörakustikindustrie zurückgreifen und verfügt über breites Fachwissen aus den Bereichen Produktmanagement und Audiologie, insbesondere der Anpassung und Modifikation von IdO-Geräten.

# Module 1 - 6

## HÖR THERAPEUT/IN



*Fort- und Weiterbildungsmodule für die HörgeräteakustikerInnen oder vergleichbare Qualifikationen im Bereich der kognitiven Hörverarbeitung, Hörstörung und Hörtherapie.*

Es gibt einige Hörstörungen, die mit einem Hörverlust einhergehen und die Hörgeräteanpassung deutlich erschweren und langwierig werden lassen. Aber auch ohne Beeinträchtigung des Hörvermögens, also ohne Hörverlust, kann das Verstehen beeinträchtigt bzw. gestört sein. Gründe dafür sind Hörstörungen wie die auditive Verarbeitungs- und Wahrnehmungsstörungen bei Kindern und Erwachsenen, Hyperakusis, Hyperakusis, Stresssyndrom und Konzentrationsstörungen, Filterfunktionsstörungen (wie bei chronischem Tinnitus) und Hörentwöhnung.

Zur Behebung der Hörstörungen können Hörtherapien und Hörtraining angewendet werden. Wie diese Hörstörungen entstehen und welche Möglichkeiten zur Verbesserung der verschiedenen Hörstörungen führen können, erfahren Sie in diesen Kursen: **Modul 1 „Hörtraining“, Modul 2 „Stressmanagement“ (stressbedingte Hörstörungen), Modul 3 „Tinnitus-SpezialistIn, Modul 4 „HörtherapeutIn“ (Therapieplanung und Durchführung).**

**Das Anwendungstraining kann jeweils dazu gebucht werden und dient dazu, praktische**

**Übungen und Fälle zu besprechen. Auch als Wiedereinstieg oder Auffrischung sind die beiden Einzeltage gut nutzbar.**

**Modul 5 „CI REHA ExpertIn“ und Modul 6 „HörpädagogIn“ stellen die Zusatzbausteine für ein abgerundetes Seminarprogramm dar.**

Sie werden in die Grundlagen der kognitiven Hörverarbeitung eingewiesen, erfahren wie Hörstörungen entstehen. Sie lernen diese zu erkennen und zu therapieren.

Referentin Sandra Kappner, Hörtherapeutin, psychologisch pädagogische Persönlichkeitsberaterin und Hörakustikmeisterin erläutert Ihnen den Zusammenhang zwischen Betroffenen von Hörstörungen und unzufriedenen HörgeräteträgerInnen und wie diese von Hörtraining und Hörtherapie profitieren können. Ob als AkustikerIn oder TherapeutIn, die Anwendungen sind vielfältig, modern und vor allem leicht umsetzbar. Lassen Sie sich zu neuen Anpass- und Trainingsstrategien inspirieren.

Diese Kurse sind industrieunabhängig. **Anmeldung ausschließlich über Excellence Connect.**

# Modul 1 – HörtherapeutIn

## HÖRTRAINING



**Online-Seminar**  
**3 Tage**

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

### NUTZEN

- ✓ Der/Die HörtrainerIn weiß, dass Verstehen nicht nur ein gutes Hörvermögen voraussetzt, sondern auch von einer guten kognitiven Verarbeitung abhängt.
- ✓ Er/Sie ist in der Lage, Hörstörungen zu erkennen und diese durch Hörtraining zu beheben.
- ✓ Der/Die HörtrainerIn hat den Überblick über die verschiedenen Hörtrainingsmethoden und ist in der Lage, das richtige Training für die entsprechende Hörstörung zu identifizieren und anzuwenden.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- 660,- € / TeilnehmerInnen
- Mitglieder erhalten für Modul 1 einen Bildungsgutschein von 300,- € bei Erwerb der App „Clever Fox“ Vollversion über die Excellence Connect





## INHALTE UND THEMEN

### Modul 1: HÖRTRAINING Grundlagen kognitive Hörverarbeitung, Hörstörungen

- Der Hörprozess
- Verarbeitung der Hörinformation
- Hören im limbischen System
- Wahrnehmen und Verstehen
- Hörphänomene
- Neuroplastizität als Katalysator der Hörverarbeitung
- Entstehung von Hörstörungen
- Hörstörungen in der Übersicht und Symptome
- Therapien in der Übersicht
- Gruppenarbeit

#### Termine

#### Anmeldeschluss

- |                           |            |
|---------------------------|------------|
| • <b>24. – 26.01.2024</b> | 10.01.2024 |
| • <b>06. – 08.03.2024</b> | 21.02.2024 |
| • <b>04. – 06.09.2024</b> | 21.08.2024 |
| • <b>06. – 08.11.2024</b> | 18.10.2024 |



#### **Sandra Kappner**

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin

#### **IHRE EXPERTIN**

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Modul 2 – HörtherapeutIn

## STRESSMANAGEMENT



**Online-Seminar**  
**2 Tage**

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

### NUTZEN

- ✓ Stressmanagement umfasst die Theorie und Praxis zur Identifizierung stressbedingter temporärer Hörstörungen und deren Therapie.
- ✓ Der Umgang mit Betroffenen im Bereich Diagnose und Training wird thematisiert für die Bereiche AVWS, Hyperakusis und Stresssyndrom. Betroffene dieser Hörstörungen haben wenig AnsprechpartnerInnen im therapeutischen Bereich und bilden einen neuen Kundenstamm für den/die StressmanagerIn.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- 440,- € / TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

### Modul 2: STRESSMANAGEMENT AVWS, Hyperakusis, Stresssyndrom

- Was ist AVWS und der Unterschied zur Hörentwöhnung
- Diagnose AVWS bzw. Hörentwöhnung
- Hyperakusis & Schlafstörungen
- Therapieansätze

#### Termine

- **15. – 16.02.2024**
- **26. – 27.09.2024**

#### Anmeldeschluss

01.02.2024  
12.09.2024

#### **Sandra Kappner**

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin



#### **IHRE EXPERTIN**

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Modul 3 – HörtherapeutIn

## TINNITUS-SPEZIALIST/IN



**Online-Seminar**  
**3 Tage**

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

### NUTZEN

- ✓ Der/Die Tinnitus-SpezialistIn erkennt den Unterschied zwischen Tinnitus aurium, Tinnitus cranii, wann ein Tinnitus akut und wann chronisch ist und weiß, welche Therapien angewendet werden können oder müssen.
- ✓ Er/Sie lernt zu entscheiden, wann ein Hörgerät bei einem Tinnitus sinnvoll ist und wann nicht.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- 660,- € / TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

### Modul 3: TINNITUS-SPEZIALIST/IN

- Was ist Tinnitus?
- Tinnitus – Ein Symptom vieler Krankheiten
- Praxis: Erstellung eines Fragebogens zur Klassifizierung
- Therapieansätze bei Tinnitus
- Therapien in der Übersicht

#### Termine

#### Anmeldeschluss

- |                           |            |
|---------------------------|------------|
| • <b>20. – 22.03.2024</b> | 06.03.2024 |
| • <b>09. – 11.10.2024</b> | 25.09.2024 |



#### **Sandra Kappner**

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin

#### **IHRE EXPERTIN**

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Modul 4 – HörtherapeutIn

## THERAPEUTISCH ARBEITEN



**Online-Seminar  
separate Prüfung  
3 Tage**

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

### NUTZEN

- ✓ Das Modul „Therapeutisch arbeiten“ fügt alle Module zusammen und ermöglicht das systemische Arbeiten am und mit dem Betroffenen. Die Inhalte aller vorangegangener Kurse werden noch einmal wiederholt und miteinander verknüpft. Von der Anamnese, den Testungen, bis hin zur Therapieplanung und Umsetzung, ist alles abgedeckt, damit ein ganzheitliches, therapeutisches Arbeiten möglich ist.
- ✓ Der/Die HörtherapeutIn ist das Bindeglied zwischen OhrenärztInnen, LogopädInnen und HörakustikerInnen, da er/sie auch Hörstörungen ohne einen Hörverlust therapieren kann.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- 660,- € / TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

### Modul 4: THERAPEUTISCH ARBEITEN Hörtherapie planen und durchführen Prüfung erfolgt online

- Ziele definieren und kommunizieren
  - Durchführung planen und auswerten
  - Therapien in der Übersicht
  - Testen der Methoden
  - Gruppenarbeit: Fallbeispiele auswerten und bewerten, Ergebnisse vorstellen, Feedback der Gruppe
  - Anwendung im Markt und Marktlage
- ➔ Prüfung mit Zertifikat "HörtherapeutIn der Excellence Connect"

#### Termine

#### Anmeldeschluss

- |                           |            |
|---------------------------|------------|
| • <b>10. – 12.04.2024</b> | 27.03.2024 |
| • <b>20. – 22.11.2024</b> | 06.11.2024 |



#### **Sandra Kappner**

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin

#### **IHRE EXPERTIN**

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# HörtherapeutIn

## ANWENDUNGSTRAINING



**Online-Seminar**  
**1 Tag**

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Dieses Anwendungstraining eignet sich hervorragend für alle, die wissbegierig auf praktische Fälle sind, aber auch, um wieder als HörtherapeutIn einzusteigen (z.B. nach einer Pause) oder einfach um Gelerntes anhand von Fällen aufzufrischen.

### NUTZEN

- ✓ Hier wird die Theorie in die Praxis umgesetzt. Anhand von Anwendungsbeispielen besprechen wir Fälle.
- ✓ Fragebögen werden ausgewertet, Screenings gelesen und Therapiepläne erstellt. Wir wollen die Pferde auf die Straße bringen und anhand von echten Fällen lernen, wie man das Gelernte anwenden kann.
- ✓ Gerne dürfen auch eigene Fälle mitgebracht und besprochen werden.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- 115,- € /TeilnehmerInnen





## INHALTE UND THEMEN

### – Anwendungstraining Tinnitus – Anwendungstraining Hyperakusis, AVWS, Hörtraining

- Besprechung konkreter Fälle
- Auswertungen von Fragebögen
- Lesen von Screenings
- Erstellung von Therapieplänen
- Übungen anhand echter Fallbeispiele
- Anwendungsmöglichkeiten

Termine	Thema	Anmeldeschluss
• <b>02.12.2024</b>	Tinnitus	18.11.2024
• <b>03.12.2024</b>	Hyperakusis, AVWS, Hörtraining	19.11.2024



### **Sandra Kappner**

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin

## IHRE EXPERTIN

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Modul 5 – HörtherapeutIn

## CI REHA EXPERT/IN



**Online-Seminar**  
**2 Tage / 3 Tage (inkl. Treffen**  
**mit Experten aus der Branche)**

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

### NUTZEN

- ✓ Dieses Modul umfasst die Themen Indikation und Versorgungsablauf einer Implantation, Aufbau und Funktion von Cochlea Implantaten sowie die Nachsorge und REHA Möglichkeiten.
- ✓ Spannend in diesem Modul ist der direkte Austausch mit einem Implantologen, Herrn Dr. Servais, und den Herstellern Cochlear und Advanced Bionics.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- 440,- € / TeilnehmerInnen (28. – 29.11.2024)
- 660,- € / TeilnehmerInnen mit ExpertInnen-Tag (29. – 31.05.2024)



## INHALTE UND THEMEN

### Modul 5: CI REHA EXPERT/IN

- Cochlea Implantate: Idee und Funktion
- Indikationsstellung und Tests
- Kontraindikation
- Operation und Implantation
- Erstaktivierung
- Hörtraining
- Cochlea Implantate im Vergleich: Die Hersteller und ihre Produkte

### Module

Die fortführenden Module 5 und 6 dienen zur Vervollständigung des Wissens rund um Hören, Hörverarbeitung, Hörstörungen und ihren Lösungen. Schwerpunkte sind Cochlea Implantate und die hörpädagogische Betreuung der Betroffenen von Hörstörungen. **Die Module können auch unabhängig voneinander gebucht werden.**

### Termine

### Anmeldeschluss

- |   |            |
|---|------------|
| • <b>29. – 31.05.2024</b> (inkl. ExpertInnen-Tag) | 13.05.2024 |
| • <b>28. – 29.11.2024</b>                         | 13.11.2024 |



### Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin

### IHRE EXPERTIN

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Modul 6 – HörtherapeutIn

## HÖRPÄDAGOG/IN



**Online-Seminar**  
**2 Tage**

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Diese Kurse richten sich an alle, die mal über den Tellerrand schauen möchten, was die Psychologie und Verhaltensforschung für Möglichkeiten bieten, um Hörgeräteversorgungen effektiver zu gestalten und andere Problemfelder wie Tinnitus, Hyperakusis und AVWS bedienen zu können.

### NUTZEN

- ✓ Sie erlernen die psychologischen Tricks und Kniffe, um eine Therapie erfolgreich anzuleiten und auch zum Erfolg zu bringen. Also das sogenannte Counseling. Denn jede erfolgreiche Therapie bedarf einer/s sicheren TherapeutIn.
- ✓ Fragetechniken, Zieletablierung, Motivationstechniken und Körpersprache lesen lernen, sind Bestandteile des Kurses genau wie die psychoakustischen Phänomene kennen zu lernen.
- ✓ Eine souveräne und auch sichere Umsetzung eines Hörtrainings oder einer Hörtherapie ist Ziel dieses Kurses.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- 440,- € / TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

### Modul 6: HÖRPÄDAGOG/IN

- Counseling- Gesprächstherapie
- Ansätze und Umsetzung
- Psychologische Gesprächsführung
- Psychoakustik
- Psychoakustische Phänomene
- Präventionsmaßnahmen

### Module

Die fortführenden Module 5 und 6 dienen zur Vervollständigung des Wissens rund um Hören, Hörverarbeitung, Hörstörungen und ihren Lösungen. Schwerpunkte sind Cochlea Implantate und die höripädagogische Betreuung der Betroffenen von Hörstörungen. **Die Module können auch unabhängig voneinander gebucht werden.**

### Termine

- **26. – 28.06.2024**
- **04. – 06.12.2024**

### Anmeldeschluss

12.06.2024  
20.11.2024

### Sandra Kappner

Hörtherapeutin, Tinnitus-Spezialistin, Hörakustikmeisterin und psychologisch-pädagogische Persönlichkeitsberaterin



### IHRE EXPERTIN

Neben ihrer Tätigkeit als freie audiologische Dozentin für die Bildungseinrichtungen BAK Landau, Excellence Connect, ZAR Kaiserslautern betreut Sandra Kappner Betroffene mit Hörstörungen als Hörtherapeutin im Auftrag von HNO-Ärzten und Hörakustikern. Sie beschäftigt sich seit mehr als 15 Jahren mit dem Entwickeln von Lösungs- und Therapieansätzen bei kognitiven Verarbeitungsproblemen wie Tinnitus, Hyperakusis, AVWS, Hörentwöhnung und Schlafstörungen. Sie ist eine über die Landesgrenzen hinaus gefragte und geschätzte Kapazität auf dem Gebiet der kognitiven Hörverarbeitung.

# Vorsprung durch Differenzierung

MODERNE ANPASSTECHNIK  
IN DER PRAXIS (OTOSCAN)



*Aktuell, richtungsweisend und innovativ. Freuen Sie sich auf einen spannenden Workshop über die Zukunft der Hörsystemanpassung, in dem wir neue Konzepte und Ideen für Ihren Arbeitsalltag vorstellen!*

---

Umweltbewusstes Handeln und Nachhaltigkeit sind in den letzten Jahren immer mehr in den Mittelpunkt gerückt. Gerade mit der voranschreitenden Digitalisierung eröffnen sich neue Möglichkeiten, das Thema Nachhaltigkeit auch in den Arbeitsalltag zu integrieren und für die KundInnen spannend umzusetzen.

Unser 3D-Scanner Otoscan ist ein Tool, mit dem es sich nachhaltig und vor allem visuell arbeiten lässt.

Erfahren Sie mehr über die digitale Ohrabformung, Vorteile für Ihr Fachgeschäft und wie moderne In-Situ Verifikation die Hörsystemanpassung noch effizienter macht.

# Moderne Anpasstechnik IN DER PRAXIS (OTOSCAN)



**Präsenzveranstaltung  
1 Tag**

10.00 – 17.00 Uhr  
max. 8 Personen

## ZIELGRUPPE

Dieser Workshop richtet sich an alle InteressentInnen, die in diesem spannenden Workshop einen Blick in die Zukunft der Hörsystemanpassung wagen und neue Konzepte und Ideen für ihren Arbeitsalltag mitnehmen wollen.

## NUTZEN

- ✓ Wir zeigen Ihnen zukunftsweisende Prozesse, mit denen Sie Ihre KundInnen überzeugen und sich von anderen Fachgeschäften abheben können.
- ✓ Sie lernen, was sich von einer herkömmlichen Abformung zu einem Scan am Kundenohr unterscheidet und wie es sich bemerkbar macht.
- ✓ Steigern Sie die Qualität Ihrer Anpassung mit dem bestmöglichen akustischen Übertragungsverhalten.
- ✓ Erreichen Sie höhere Qualität und kürzere Durchlaufzeiten durch einen angepassten Workflow mit Hilfe unserer maßgeschneiderten Lösungen.

## IHR EXPERTE

Ist seit 2012 in der Hörakustikbranche tätig. Mit seinem Motto: „Man hat nie ausgelernt“ gibt es in den Bereichen der Messtechnik, Otoplastik und Hörgeräteanpassung viel Spannendes zu entdecken. Seit September 2019 ist er als Produkttrainer für die Natus Medical GmbH im Raum Süddeutschland tätig und schult Akustiker und Praxispersonal rund um die Themen Audiologie und moderne Hörgeräteanpassung.



**Tim-Florian Knebel**  
Hörakustikmeister  
Natus Medical GmbH



**PREIS (zzgl. MwSt.)**

- Mitglieder 339,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 369,- € / TeilnehmerInnen

**INHALTE UND THEMEN**

- Die Zukunft und Chancen der Hörakustik
- Digitalisierung in der Branche
- Differenzierung durch Fachkompetenz
- Qualitätsmerkmale einer hochwertigen Anpassung
- Digitaler Scan vs. Silikonabformung – Chancen und Herausforderungen der Scan Nutzung
- Aufbau und Funktion des Otoscan
- Gestaltungsmöglichkeit Ihrer Beratung aus einem anderen Blickwinkel

Termine	Seminarort	Anmeldeschluss
• <b>15.03.2024</b>	Horstmar	01.03.2024
• <b>23.10.2024</b>	Mainz	10.09.2024

**Nils Schapdick**  
Hörakustikmeister  
Natus Medical GmbH

**IHR EXPERTE**

Ist seit 2007 in der Hörakustikbranche und unterstützt das Vertriebsteam der Natus Medical GmbH seit 2022 als Produktrainer im Raum Nord- und Ostdeutschland. „Durch die Entwicklungen rund um audiologicalhe Technik ist eine zukunftsorientierte, moderne und zielführende Hörgeräteanpassung für mich nach wie vor eine Leidenschaft!“

# Der Klassiker: PREISTRAINING



---

*Wer über Preise diskutiert, hat bereits verloren*

---

Acht von zehn AkustikerInnen kommen bei Preisfragen von KundInnen ins Wanken und oft wird viel zu schnell klein beigegeben. Lernen Sie, wie Sie Ihre Leistung kompetent verkaufen. Denn selbst bei oft gehörten Kundeneinwänden wissen HörgeräteakustikerInnen nicht immer eine souveräne Antwort. Hier werden viele Chancen liegen gelassen.



**Die Preisfrage  
zeigt das Kaufinteresse  
Ihrer Kundschaft!**

„Was kostet ein Hörgerät?“  
„Mein Arzt/meine Ärztin hat mir empfohlen ein Kassenhörgerät zu kaufen!“ „Was kostet das Hörgerät XY bei Ihnen?“ **Jetzt nicht in Fallstricke geraten!**

Die Frage nach dem Preis ist zunächst eine Informationsfrage und deutet auf eine Kaufabsicht hin.

Wie Sie diese Fragen souverän beantworten, strategisch klug vorgehen und so bereits den Abschluss vorbereiten, dies lernen Sie im Kompakttraining mit Veronika Vehr!

# Verkaufstraining – PREISTRAINING



## Online-Seminar, 1 Tag

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Jede/r im Kundenkontakt – ob InhaberIn, MeisterIn, GesellIn, Auszubildende/r oder Servicekraft. Über Preise sollte jeder kompetent Auskunft geben können.

### NUTZEN

- ✓ Sie werden Ihre Preise souverän vertreten.
- ✓ Sie beantworten sicher Einwände zum Thema „Preis“
- ✓ Sie bauen Ihre Selbstsicherheit und Argumentationsstärke aus.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 399,- € /TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 449,- € /TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

- Die fünf wichtigsten Methoden zur Preisargumentation
- FAQ
- Preisfragen zum Start
- Preisfragen am Telefon
- Umgang mit Rabatten, Boni und Vergünstigungen
- Häufige Einwände zum Preis
- Extras
  - Anerkanntes Training: 8 biha Punkte
  - inklusive Handbuch

### Termine

### Anmeldeschluss

- |                     |            |
|---------------------|------------|
| • <b>18.03.2024</b> | 26.02.2024 |
| • <b>03.09.2024</b> | 13.08.2024 |

Die Seminare von Veronika Vehr können auch firmenintern gebucht werden. Kontakt: [vv@veronikavehr.com](mailto:vv@veronikavehr.com)



### Veronika Vehr

Freude am Erfolg®  
 Inhaberin "Veronika Vehr Consulting"  
 Ihre Nr. 1 für exklusives  
 Verkaufen in der Hörakustik

### IHRE EXPERTIN

Seit über 30 Jahren ist Veronika Vehr erfolgreich im Bereich Verkauf tätig. 12 Jahre lang leitete sie die Personalentwicklung bei KARSTADT und zeichnete für tausende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlich. Seit 1995 begleitet sie im Rahmen ihres Unternehmens Veronika Vehr Consulting Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Führungskräfte bei IKEA, Commerzbank und Beiersdorf. In Deutschland, Österreich und der Schweiz hat sie sich als Expertin für Hörakustik einen Namen gemacht und steht für exklusive Beratung auf Augenhöhe mit viel Herz und Verstand. Seit 2018 fokussiert sie sich exklusiv auf die Begleitung von Hörakustikern und Optikakustikern.

# DER ABSCHLUSS EIN NEUBEGINN



## *Empfehlungen sympathisch ansprechen und KundInnen zu Fans machen*

Am Ende der Beratung der KundIn ein Lächeln ins Gesicht zaubern und mit Leichtigkeit neue Kundschaft gewinnen. Wie gefällt Ihnen dieser Gedanke?



**97% der UnternehmerInnen bestätigen, dass die Mund-zu-Mund-Propaganda die einfachste und kostengünstigste Werbung ist. Doch nur 3% haben dazu ein strategisches Konzept.**

Wie ist dies bei Ihnen? Flyer „Kunden werben Kunden“ reichen nicht aus, sondern ein Konzept wie dies durch Ihre MitarbeiterInnen in der Beratung umgesetzt wird, verdoppelt Ihren Erfolg!

Gerade beim Abschluss einer Hörgeräteberatung geht es auch immer um Emotionen.

Doch fragen Sie sich einmal ehrlich: **wieviel Zeit verwenden Sie am Ende der Beratung für Wertschätzung und Ansprache des Themas Empfehlungen?**

Laut Eurotrak Studie haben 9 von 10 Menschen schon einmal andere auf ihre Hörminderung angesprochen. Nutzen Sie gerade zum Ende des Beratungsprozesses diese Möglichkeit mit Leichtigkeit die Beziehung zu Ihrer Kundschaft auszubauen.

Wenn nur jede/r KundIn **eine/n neue/n schicken würde**, wäre sehr viel gewonnen!

In diesem Training schärfen Sie das Bewusstsein für dieses Thema und lernen, wie es Ihnen mit einfachen Worten gelingen kann, Ihre KundInnen zu Fans zu machen!

# Der Abschluss

## EIN NEUBEGINN



### Online-Seminar, 1 Tag

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

InhaberInnen, Führungskräfte, MeisterInnen und GesellInnen – alle, die Beratungsgespräche von Anfang bis Ende führen.

### NUTZEN

#### Am Ende des Trainings werden Sie...

- ✓ das Bewusstsein für dieses Thema geschärft haben.
- ✓ wissen, wie Sie Ihre KundInnen unaufdringlich und freundlich zu Fans machen.
- ✓ einen klugen strategischen Plan zum Empfehlungsmanagement entwickelt haben.
- ✓ jede Menge Ideen für die Neukundengewinnung aus eigener Kraft haben.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 399,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 449,- € / TeilnehmerInnen





## INHALTE UND THEMEN

- Die Chance zur dauerhaften Kundenbegleitung über lange Zeit bewusst wahren
- Aktives Verkaufen und Neukundengewinnung als Zukunftsaufgabe wahrnehmen und mit Leichtigkeit viele neue KundInnen gewinnen
- Strategie beim Abschluss
- Gesprächsleitfaden: Empfehlungen aktiv ansprechen
- Gesprächsführung punktgenau trainieren
- To-do-Liste für den Alltag

### Termine

### Anmeldeschluss

- |                     |            |
|---------------------|------------|
| • <b>08.04.2024</b> | 18.03.2024 |
| • <b>19.11.2024</b> | 29.10.2024 |

Die Seminare von Veronika Vehr können auch firmenintern gebucht werden. Kontakt: [vv@veronikavehr.com](mailto:vv@veronikavehr.com)



### Veronika Vehr

Freude am Erfolg®  
Inhaberin "Veronika Vehr Consulting"  
Ihre Nr. 1 für exklusives  
Verkaufen in der Hörakustik

### IHRE EXPERTIN

Seit über 30 Jahren ist Veronika Vehr erfolgreich im Bereich Verkauf tätig. 12 Jahre lang leitete sie die Personalentwicklung bei KARSTADT und zeichnete für tausende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verantwortlich. Seit 1995 begleitet sie im Rahmen ihres Unternehmens Veronika Vehr Consulting Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie Führungskräfte bei IKEA, Commerzbank und Beiersdorf. In Deutschland, Österreich und der Schweiz hat sie sich als Expertin für Hörakustik einen Namen gemacht und steht für exklusive Beratung auf Augenhöhe mit viel Herz und Verstand. Seit 2018 fokussiert sie sich exklusiv auf die Begleitung von Hörakustikern und Optiakustikern.

# MITARBEITERGEWINNUNG UND -BINDUNG



*Mitarbeitermangel in der Hörgeräteakustik ist durchaus kein neues Phänomen. Dennoch erfährt gerade dieses Thema immer wieder neue Dynamik, da in der Welt insgesamt viel passiert.*

---

Steigende Energiekosten, Inflation, Krankenstand und dann ist da auch noch die junge Generation, die klassische Anforderungen an ein Arbeitsumfeld auf den Kopf zu stellen scheint.

Die langfristige Bindung von MitarbeiterInnen ans Unternehmen wird immer wichtiger, um die vielen Bälle besser und leichter in der Luft zu halten und alle aufkommenden Themen adäquat zu adressieren. Nicht zuletzt auch, um den Geschäftserfolg und daran angebunden die Arbeitsplätze nachhaltig zu sichern.

Genau hier setzt das Seminar „Mitarbeitergewinnung und -bindung“ an. Wir sprechen

über Anforderungen, Möglichkeiten und Schlüsselfaktoren, die es zu beachten gilt, wenn man neue Mitarbeiter finden sowie vorhandene MitarbeiterInnen nachhaltig motivieren und an das eigene Unternehmen binden möchte.

Wie schaffen Sie Arbeitsbedingungen für eine optimale Zusammenarbeit und welche Maßnahmen eignen sich besonders, um die Zufriedenheit des Fachgeschäftsteams langfristig hoch zu halten?

Über diese und weitere Zusammenhänge referiert und schult Sie Daniel Maas, Hörakustikmeister und Geschäftsführer der Excellence Connect.

# Mitarbeitergewinnung UND -BINDUNG



## Präsenzveranstaltung 1 Tag

10.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Inhaber und führende MitarbeiterInnen, die Personalverantwortung inne haben.

### NUTZEN

- ✓ Sie lernen die Grundlagen der Mitarbeitergewinnung und -bindung kennen.
- ✓ Wir besprechen Schlüsselfaktoren zur Mitarbeiterbindung und diskutieren, was MitarbeiterInnen anzieht und warum sie kündigen.
- ✓ Welche Arbeitsbedingungen helfen für eine optimale Zusammenarbeit?
- ✓ Wie schaffen Sie langfristige Bindungen durch Personalentwicklung?
- ✓ Als Sonderthema gliedern wir das klassische Bewerbungsgespräch in 7 Phasen und diskutieren sie.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 339,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 369,- € / TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

- Grundlagen der Mitarbeiterbindung  
Warum kündigen MitarbeiterInnen?  
Was zieht MitarbeiterInnen an?
- Schlüsselfaktoren für Mitarbeitergewinnung und -bindung
- Arbeitsbedingungen schaffen für eine optimale Zusammenarbeit
- Langfristige Bindung durch Personalentwicklung
- Exkurs: Das Bewerbungsgespräch in 7 Phasen

Termine	Seminarort	Anmeldeschluss
• <b>13.03.2024</b>	Horstmar	21.02.2024
• <b>24.09.2024</b>	Horstmar	03.09.2024

Individuell aufgebaute Trainings mit Fachgeschäftsteams vor Ort sind nach Absprache ebenfalls möglich.



### **Daniel Maas**

Hörakustikmeister,  
Persönlichkeitstrainer,  
Anstifter & Mathematiker

## IHR EXPERTE

Seit 20 Jahren ist Daniel Maas in verschiedenen Positionen der Hörakustikbranche zu finden. Vom Auszubildenden im Hörakustik-Fachbetrieb über Gebietsbetreuungstätigkeiten in der Industrie bis zur Geschäftsführung einer Hörgeräteherstellermarke hat er vielfältige Erfahrungen in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Kommunikation und Personalführung machen dürfen – seit 2021 arbeitet er als Geschäftsführer in der Excellence Connect, berät und entwickelt Akustikfachbetriebe und Mitarbeiterteams.

# SICH SELBST UND ANDERE BESSER VERSTEHEN LERNEN



*Persönliche Stärken und Begrenzungen erkennen und Verhaltens-tendenzen anderer Menschen leichter wahrnehmen – mit dem persolog® Persönlichkeits-Profil*

---

**Persönliche Stärke ist kein Zufall.** Das Geheimnis unseres Erfolges liegt in uns selbst: Erfolgreiche Menschen kennen ihre Stärken im Umgang mit anderen und schaffen so eine wesentliche Voraussetzung für ihren persönlichen Fortschritt.

Und Erfolg hat sehr viele Facetten – es geht nicht immer nur um den reinen Verkauf. Durch gezielten Einsatz der eigenen Stärken und bewusste Wahrnehmung unserer Mitmenschen können wir ein Umfeld schaffen, das produktiver, flexibler und zufriedener ist. Erfolgreiche Mitarbeiterteams zeichnen sich nicht zuletzt dadurch aus, dass sie stärkenorientiert handeln und effektiv zusammenarbeiten. Das merken Sie und das spüren Ihre KundInnen – für mehr Zufriedenheit.

Je besser man sich selbst kennt, desto effektiver kann

man zwischenmenschliche Reibungsverluste im Alltag verringern und den Umgang mit MitarbeiterInnen und KollegInnen differenzierter gestalten.

Ihre persönliche Weiterentwicklung ist ein Weg dessen Richtung Sie bestimmen. Wagen Sie gemeinsam mit uns den ersten Schritt – und bringen Sie nicht nur sich, sondern auch Ihr Umfeld in Bewegung.

**Das DiSG®-Persönlichkeits-Profil ist praxisnah, leicht verständlich und wissenschaftlich fundiert.** Das macht es zum wahren Klassiker unter den Persönlichkeitsmodellen.

Erfahren Sie in diesem Seminar mehr über sich selbst und die Verhaltenstendenzen Ihrer Mitmenschen – für mehr Erfolg im Kundenkontakt und eine noch bessere Zusammenarbeit im Fachgeschäftsteam.

# Sich selbst und andere Menschen BESSER VERSTEHEN LERNEN



## Präsenzveranstaltung 1 Tag

09.30 – 17.00 Uhr  
ab 4 bis 10 Personen

### ZIELGRUPPE

Jede/r MitarbeiterIn mit Kontakt zu Menschen – egal, ob Kundschaft oder Kollegium. Auch InhaberIn, MeisterIn, GesellIn, Büro- oder ServicemitarbeiterIn

### NUTZEN

- ✓ Ihre persönlichen Stärken und Begrenzungen erkennen
- ✓ Die Verhaltenstendenzen anderer Menschen leichter wahrnehmen
- ✓ Die eigenen Stärken gezielter einsetzen
- ✓ Den persönlichen Beitrag zum Team erkennen und optimieren
- ✓ Konflikte entpersonalisieren und zwischenmenschliche Reibungsverluste verringern

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 339,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 369,- € / TeilnehmerInnen





## INHALTE UND THEMEN

- Einführung in Verhaltensgrundlagen, Potentiale für zwischenmenschliche Reibungsverluste und Verhaltenstendenzen
- Ihr individuelles persolog® Verhaltens-Profil erstellen, die Ergebnisse ermitteln und diskutieren
- Verhaltensweisen und -kombinationen verstehen
- Mehr Erfolg in der Zusammenarbeit und im Kundenkontakt: Fallstudien bearbeiten und diskutieren

Termine	Seminarort	Anmeldeschluss
• <b>09.04.2024</b>	Horstmar	19.03.2024

Individuell aufgebaute Trainings mit Fachgeschäftsteams vor Ort sind nach Absprache ebenfalls möglich.



### **Daniel Maas**

Hörakustikmeister,  
Persönlichkeitstrainer,  
Anstifter & Mathematiker

## IHR EXPERTE

Seit 20 Jahren ist Daniel Maas in verschiedenen Positionen der Hörakustikbranche zu finden. Vom Auszubildenden im Hörakustik-Fachbetrieb über Gebietsbetreuungstätigkeiten in der Industrie bis zur Geschäftsführung einer Hörgeräteherstellermarke hat er vielfältige Erfahrungen in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Kommunikation und Personalführung machen dürfen – seit 2021 arbeitet er als Geschäftsführer in der Excellence Connect, berät und entwickelt Akustikfachbetriebe und Mitarbeiterteams.

**Erfolgshebel für planbare**  
UMSÄTZE IN DER HÖRAKUSTIK



*„Die Zukunft wird so aussehen, wie wir sie gestalten.“*  
Jean Fourastie

---

Seit vielen Jahren befindet sich die Hörgerätebranche stetig im Wandel. Die Anforderungen an die Akustiker:innen vor Ort sind so vielfältig wie nie zuvor!

### **Haben Sie auch folgende Ziele, Wünsche und Herausforderungen?**

- » Planbare Umsätze mit neuen Kunden
- » Bestandskunden zeitnah wieder versorgen
- » Differenzieren von Mitbewerben
- » Eigene Marke aufbauen
- » Personal langfristig binden
- » Hohe Qualitätsstandards etablieren
- » Durchlaufzeiten sind zu lang
- » Durchschnittspreise sinken
- » Konkurrenzdruck nimmt zu

Wenn Sie sich in oben aufgeführter Auflistung wieder finden, dann sind Sie in diesem Seminar genau richtig. Praxisnah, kurzweilig und kompetent erhalten Sie wertvolle Tipps, um Ihr Business aufs nächste Level zu heben.

# Erfolgshebel für planbare UMSÄTZE IN DER HÖRAKUSTIK



## Online-Seminar 1/2 Tag

9.00 – 13.00 Uhr bzw.  
13.00 – 17.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Dieses Seminar richtet sich an alle entscheidungsberechtigten HörakustikerInnen, die ihr Marketing optimieren und ihr Unternehmens-Wachstum beschleunigen wollen.

### NUTZEN

Sie lernen

- ✓ Kundengewinnung kann planbar und einfach sein
- ✓ wie Ihnen ein Plan helfen kann, sich selbst und Ihr Team kontinuierlich weiterzuentwickeln
- ✓ welche Prinzipien und Tipps Ihnen dabei enorm helfen
- ✓ wie Sie Ihr Wissen Schritt für Schritt in die Tat umsetzen können

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 149,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 179,- € / TeilnehmerInnen



## INHALTE UND THEMEN

- Wie Sie Ihren Umsatz ohne Umwege planbar machen können
- Wie sich auch mit wenig Zeit und geringem Budget stabile Umsätze erzielen lassen
- Wie Sie Ihre Zeit effizient einsetzen können, ohne dabei wichtige andere Dinge zu vernachlässigen
- Top-Tipps für Ihr persönliches Zeitmanagement
- Konkrete Schritte, die Sie sofort umsetzen können
- Wie Sie Stolperfallen umgehen können
- Bewährte Strategien und Best Practices
- Innovative Marketingaktionen mit Zufriedenheitsgarantie
- Und vieles mehr

### Termine

### Anmeldeschluss

• <b>10.01.2024</b> (13.00 - 17.00 Uhr)	03.01.2024
• <b>06.06.2024</b> (9.00 - 13.00 Uhr)	31.05.2024
• <b>30.10.2024</b> (13.00 - 17.00 Uhr)	23.10.2024



### *Klaus Tiesch*

Inhaber Agentur Tiesch  
Ihr starker Partner für  
verkaufsfördernde Maßnahmen

### IHR EXPERTE

Seit 30 Jahren ist Klaus Tiesch in der Hörakustikbranche zu Hause. Als Hörakustikmeister, Unternehmensberater (IHK) und Persönlichkeitstrainer hat er sowohl umfangreiche Fachgeschäftserfahrung als auch Vertriebserfahrung bei einem Hörgerätehersteller sammeln können. 2019 gründete er die Agentur Tiesch und unterstützt seitdem Hörakustiker in Sachen Unternehmensberatung, Fortbildung & Teamentwicklung sowie bei verkaufsfördernden Marketing-Maßnahmen. Mit viel Leidenschaft und Engagement ist er mit seinem Team im gesamten D-A-CH Raum tätig und begleitet Hörakustikbetriebe in eine erfolgreiche Zukunft.

# DIGITALE KUNDENBINDUNG



*Alle sind auf der Jagd nach neuen Kunden. Dabei ist es 7 x teurer, einen Neukunden zu gewinnen, als einen Bestandskunden zu halten.*

---

Aber warum werden die Bestandskunden dann oft stiefmütterlich behandelt? Vielleicht, weil die Selektion von Adressen und das Versenden von Briefen zeitaufwändig und auch kostspielig ist.

Aber die Zeiten haben sich geändert. Per E-Mail, WhatsApp oder App – nie war es leichter und günstiger, mit den eigenen Kunden zu kommunizieren. Die Erfahrungen in der Branche sind sehr gut, die Response-Raten hoch. Aber wie gehe ich das als Akustiker am besten an, meine Kunden auf dem Kanal zu erreichen, auf dem er gerne kommunizieren möchte – und kann mir künstliche Intelligenz dabei helfen?

Mit konkreten Tipps und Best-Cases-Beispielen aus der Branche geben wir

einen kräftigen Schubs, von den Vorteilen der digitalen Kundenkommunikation zu profitieren.

Dabei liegt der Fokus immer auf der Umsetzbarkeit im stressigen Alltag, wo Marketing nicht immer das zentrale Thema sein kann. Welcher E-Mail Anbieter ist am besten geeignet? Welches Mail-Design klappt am besten? Und warum ist die Betreffzeile so wichtig? Wen schreibe ich wann und mit welcher Botschaft bei WhatsApp an? Mit welchem Tool geht das am Einfachsten und Schnellsten? Und darf ich das überhaupt ohne Opt In? Die Antwort auf diese und viele weitere Fragen erfahren Sie garantiert praxisnah und unterhaltsam im Vortrag von einem Experten für digitale Hörakustik-Kommunikation.

# DIGITALE KUNDENBINDUNG



## Online-Seminar 1/2 Tag

10.00 – 13.00 Uhr  
ab 6 bis 12 Personen

### ZIELGRUPPE

Der Workshop richtet sich an InhaberInnen von Hörgeräte-akustik-Geschäften oder MitarbeiterInnen, die ihre Kommunikation zu Bestandskunden verbessern möchten.

### NUTZEN

- ✓ Sie erfahren, wie Ihre Kommunikation zu den Kunden aktuell aufgestellt ist und wo es noch Nachholbedarf gibt.
- ✓ Sie erhalten konkrete und praxisnahe Tipps & Tools, mit denen Sie Ihre Kommunikation verbessern und vereinfachen können.

### PREIS (zzgl. MwSt.)

- Mitglieder 149,- € / TeilnehmerInnen
- Nicht-Mitglieder 179,- € / TeilnehmerInnen





## INHALTE UND THEMEN

- Best Cases
- Do's and Dont's
- Erlebnis-Berichte von Kollegen
- Checklisten für die Umsetzung

### Termine

### Anmeldeschluss

- |                     |            |
|---------------------|------------|
| • <b>05.03.2024</b> | 20.02.2024 |
| • <b>25.10.2024</b> | 11.10.2024 |



#### **Dominic Schepplmann**

Gründer und Geschäftsführer  
"2do digital"

### IHR EXPERTE

ist nach einem Studium der politischen Wissenschaft und Journalistik seit 20 Jahren in der Werbung unterwegs, von Anfang an mit dem Schwerpunkt Hörgeräteakustik und Optik. In den ersten Jahren in der „2do Werbeagentur“, einer der größten Agenturen für Optik und Akustik im europäischen Raum. Seit 8 Jahren als Gründer und Geschäftsführer bei „2do digital“, eine Hamburger Agentur in der Hafencity, die sich komplett auf die digitalen Aspekte der Werbung konzentrieren.







# HIP

DAS HÖRAKUSTIK  
INFO-PORTAL

## Das erste und größte Branchen-Portal

- News
- Produkte
- Homepage-Tools
- Kalender
- Blog / Forum
- Podcast
- Statistiken / Analysen
- Marktplatz
- Partner Shops

1 Portal, 1 Login 



Ein Projekt der

EXCELLENCE ■ ■ ■ CONNECT  
■ das netzwerk

JETZT  
ANMELDEN!  
[HIP-Portal.de](https://HIP-Portal.de)

FÜR  
ALLE

... alle Infos!



**Du kannst nur  
erfolgreich werden,  
wenn du Spaß hast,  
an dem was du tust.**

---





EXCELLENCE ■ ■ CONNECT  
■ ■ das netzwerk

Excellence Connect GmbH & Co.KG  
Im Gewerbegebiet 28  
48612 Horstmar

Tel. 0 25 58 / 997 85 38  
Fax 0 25 58 / 997 85 39

[info@excellence-connect.com](mailto:info@excellence-connect.com)  
[www.excellence-connect.com](http://www.excellence-connect.com)