

# Leitbild der Hörmittelzentrale Nordwestschweiz AG

Version 1 vom 11.8.2011

---

*„Sehen verbindet mit den Dingen, Hören mit den Menschen.“*

(Immanuel Kant)

---

## Wer wir sind

### Engagement für gutes Hören

Die Hörmittelzentrale wurde 1923 als erstes Hörakustikergeschäft in der Schweiz vom Schwerhörigenverein Basel gegründet. Wir sind mit sechs Filialen in der Region Nordwestschweiz vertreten. Mit dem Schwerhörigenverein Nordwestschweiz verbindet uns bis heute das Engagement für gutes Hören, denn Vorbeugen ist besser als Heilen. Als einziges sozial verankertes Hörakustik-Unternehmen setzen wir uns für den Erhalt guten Hörens durch Sensibilisierungs- und Präventionskampagnen ein.

---

## Was wir tun

### Hörberatung – fachlich und sozial kompetent

Wir helfen Menschen bei der Bewältigung ihrer Hörprobleme mit einer seriösen Beratung. Wir verbessern deren Hörfähigkeit und Lebensqualität im Alltag mittels modernster Produkte und Messtechnologien. Unsere Beratung ist auf die individuelle Hörsituation des Kunden zugeschnitten. Sie erfolgt auf der Basis einer hohen Fach- und Sozialkompetenz.

---

## Wohin wir wollen

### Hörcoach fürs Leben

Wir sind DAS regionale Kompetenzzentrum für ALLE Fragen rund um das Hören und die Akustik. Mit einem breiten Filialnetz sind wir in der Nähe unserer Kunden und so mit deren lokalem Umfeld vertraut. Wir verstehen uns als ganzheitliche Hörcoachs und beraten unsere Kunden in ihren verschiedenen Lebenswelten wie Beruf, Freizeit und Privatleben. Durch Aufklärung und Sensibilisierung helfen wir Hörprobleme vorzubeugen und etwas für den Erhalt der Hörfähigkeit zu tun.

---

## Wofür wir stehen

### Wir machen gutes Hören einfach

Bei uns steht der Mensch mit seiner Hörminderung und seinem menschlich-medizinischen Bedürfnis im Zentrum.

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat für uns oberste Priorität. Diese stellen wir durch eine qualitativ hochstehende Beratung und Betreuung sicher. Zusammen mit dem Kunden erarbeiten wir eine individuelle Hörlösung für jedes Budget.

Das Beratungsverhältnis zu unseren Kunden ist von einer menschlichen Atmosphäre geprägt.

Für den Hörerfolg entscheidend ist eine sorgfältige Anpassung der Hörsysteme, die Nachbetreuung und ein persönlicher Service, der unsere Kunden entlastet. Mit diesem Prozess verfolgen wir ein Ziel: Wir wollen gutes Hören für unsere Kunden so einfach wie möglich gestalten. Auf Wunsch bieten wir auch eine Unterstützung zu Hause oder am Arbeitsplatz an.

Wir garantieren eine herstellerunabhängige Hörgeräteberatung und bieten ein breites Angebot aller Marken zu einem hervorragenden Preis-Leistungsverhältnis.

Wir legen grossen Wert auf eine regelmässige Weiterbildung unserer Mitarbeitenden, damit diese bei der medizinischen und technologischen Entwicklung ganz vorne dabei sind.

Durch unser Fachwissen und durch die konsequente Umsetzung neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse sichern wir die Kundenzufriedenheit und unseren Unternehmenserfolg.

Wir pflegen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den HNO-Ärzten.

---

**Wie wir  
zusammenarbeiten**

**Partnerschaftlich und respektvoll**

Eine hohe Qualität der Arbeitsleistung und die Flexibilität der Mitarbeitenden sind zentrale Werte für uns.

Wir setzen auf eine partnerschaftliche Beziehung zw. unseren Mitarbeitenden, die durch Dialog, Respekt und soziale Verantwortung geprägt ist.

Dank einer flachen Hierarchie sind unsere Entscheidungswege kurz.

Wir anerkennen die Fähigkeiten jedes Mitarbeitenden und vertrauen darauf. Wir legen grossen Wert auf viel Eigenverantwortung und Selbständigkeit.

Wir bieten unseren Mitarbeitenden ein motivierendes Arbeitsumfeld, in welchem Raum für Handlungsfreiheit und Kreativität vorhanden ist.

Eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit ist entscheidend für unseren Erfolg. Wir fördern diese durch interne Fallbesprechungen und den regelmässigen Austausch im Team, um so von einander zu lernen und den Teamgeist zu stärken.

Wir pflegen eine transparente und kontinuierliche Informationspolitik.