

Vorgegebene praktische Arbeit

Position 1: Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkaufen von Hörsystemen

UP 1.1: Kundenbedürfnisse ermitteln und auswerten

UP 1.2: Hörtests computergestützt durchführen, auswerten und die Resultate der Kundin oder dem Kunden erklären

UP 1.3: Kundinnen und Kunden beraten, Verkaufsgespräche und Ohrabformungen durchführen

UP 1.4: Kundendossier erstellen und administrative Arbeiten nach Vorgabe ausführen

Name, Vorname	Ort	Datum
.....

Position 1**Zeit:** 3 Stunden**Hilfsmittel:** Lerndokumentation, Unterlagen ÜK, Schreibutensilien, Taschenrechner, andere Hilfsmittel gemäss Prüfungsaufgebot**Ablauf:** Die Prüfung wird durch zwei Prüfungsexperten¹ begleitet. Dabei stellt sich ein Prüfungsexperte als Kunde zur Verfügung. Der zweite Prüfungsexperte beobachtet und protokolliert Ihr Vorgehen und Ihre Tätigkeiten während der gesamten Prüfung.**Punktevergabe Position 1:**

Total erreichbare Punkte:	225
• UP 1.1:	33
• UP 1.2:	72
• UP 1.3:	60
• UP 1.4:	21
• Selbst-, Sozial und Methodenkompetenzen:	39

¹ Für eine einfachere Lesbarkeit wird nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist dabei stets mitgemeint.
Vorgegebene praktische Arbeit – Aufgabenblatt Kandidaten

Ausgangssituation

Als Lernende/r Hörsystemakustiker/-in im 3. Ausbildungsjahr nehmen Sie Kundentermine selbständig wahr.

Hörtest und Beratungstermin:

Sie haben für einen Kunden einen Hörtesttermin in Ihrer Agenda.

Der Kunde wünscht laut Terminangabe eine komplette Höranalyse zusammen mit einer Beratung.

Auftrag

Sie haben für die folgenden Aufträge 3 Stunden Zeit. Teilen Sie sich Ihre Zeit selbst sinnvoll ein. Achten Sie darauf, dass Sie alle Aufträge ausführen. Bereiten Sie Ihren Arbeitsplatz vor. Achten Sie darauf, dass Sie in der Beratung und im Verkauf eine kundengerechte Sprache verwenden, Ihren Arbeitsplatz sauber und ordentlich halten und einen logischen Ablauf einhalten!

1. Begrüßen Sie den Neukunden und führen Sie für die Gesamtbeurteilung der benötigten Hörlösung eine vollständige Höranalyse mit Anamnese, ausführlicher und vertiefter Hörbedarfsermittlung, Ton- und Sprachaudiometrie (ohne Freifeld) durch. Sie erkennen die zu vertäubenden Frequenzen und vertäuben diese fachgerecht. Führen Sie dazu alle benötigten Arbeitsschritte fach- und kundengerecht und unter Berücksichtigung der Hygiene- und Sicherheitsrichtlinien aus. Beachten Sie dabei mögliche Fehlerquellen in der Audiometrie und stellen Sie durch geeignete Gegenmassnahmen die Richtigkeit der Messungen sicher.
2. Führen Sie nach der Höranalyse eine komplette Beratung durch. Erklären Sie dem Kunden die Ergebnisse der Höranalyse vollständig, kundengerecht und nachvollziehbar. Gehen Sie dabei auf den Kunden und seine Bedürfnisse ein. Stellen Sie den Zusammenhang zwischen Anamnese und Hörbedarf her und schaffen Sie eine realistische Erwartungshaltung.
3. Geben Sie dem Kunden aufgrund seiner Bedürfnisse einen verständlichen Überblick über die möglichen Hörlösungen bezüglich Bauformen und Technologiestufen, indem Sie diese wertig präsentieren. Sprechen Sie mit Bezug auf die Kundensituation eine klare Empfehlung für eine Technologiestufe und eine Bauform aus. Nennen Sie dazu mindestens je zwei Kriterien. Präsentieren Sie mögliche Farben und sprechen Sie eine für den Kunden passende Empfehlung aus. Erläutern Sie aufgrund der Kundenbedürfnisse den Nutzen der empfohlenen Hörlösung.
4. Geben Sie dem Kunden aufgrund der Kundensituation einen verständlichen Überblick über die möglichen akustischen Ankopplungen bezüglich Formen und Materialien. Sprechen Sie eine klare, für den Kunden passende Empfehlung für eine akustische Ankopplung aus. Erläutern Sie aufgrund der Kundenbedürfnisse den Nutzen der empfohlenen akustischen Ankopplung.

5. Geben Sie dem Kunden aufgrund der Kundensituation einen verständlichen Überblick über die möglichen Zubehöre. Sprechen Sie eine klare Empfehlung für ein Zubehör aus. Erläutern Sie aufgrund der Kundenbedürfnisse den Nutzen des empfohlenen Zubehörs.
6. Nehmen Sie bei Ihrem Kunden von einem Ohr eine vollständige und fachgerechte Ohrabformung unter Berücksichtigung der Hygiene- und Sicherheitsrichtlinien. Die Seite können Sie eigenständig wählen. Achten Sie darauf, dass die Ohrabformung für jede Otoplastikform und jeden Hörverlust geeignet ist. Wenn Ihnen die Ohrabformung nicht gelingt, dürfen Sie diese einmalig am selben Ohr wiederholen.
7. Erstellen Sie einen Kostenvoranschlag und erklären Sie diesen Ihrem Kunden vollständig und verständlich.
8. Beantragen Sie zusammen mit Ihrem Kunden die Kostenbeteiligung durch die Sozialversicherung. Füllen Sie hierzu das korrekte Sozialversicherungsformular mit allen notwendigen Informationen aus.
9. Zeigen Sie dem Kunden den weiteren Ablauf der Versorgung kurz auf, vereinbaren Sie den nächsten Termin und geben Sie diesen dem Kunden in schriftlicher Form mit.
10. Verabschieden Sie den Kunden angemessen.
11. Bestellen Sie die Hörsysteme, die akustische Ankopplungen und das Zubehör. Achten Sie bei der Bestellung auf Vollständigkeit und Korrektheit.
12. Erstellen Sie ein klares, übersichtliches, nachvollziehbares und vollständiges Kundendossier, damit ein nicht involvierter Fachkollege den Kunden jederzeit übernehmen und fachgerecht weiterbetreuen kann. Beachten Sie dabei die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz.

Geben Sie am Ende der Prüfung den Experten folgende Dokumente und Arbeiten mit Ihrer Kandidatennummer versehen ab:

- Vollständiges Kundendossier mit persönlichen Daten, Bedarfsermittlung, Anamnese, Otoskopierresultate, Ton- und Sprachaudiogramm, Empfehlungen
- Sozialversicherungsantrag
- Kostenvoranschlag
- Bestellung Hörsysteme, Otoplastik und Zubehör
- Die bessere Ohrabformung

Wenn Sie keine Ausdrucke machen können, dürfen Sie Screenshots erstellen und diese mittels eines Textverarbeitungsprogrammes (z.B. Word) dokumentieren.

Vorgegebene praktische Arbeit

Position 2: Anpassen von Hörsystemen

UP 2.2: Hörsystem und Zubehör kundenspezifisch anpassen sowie Kundinnen und Kunden instruieren

UP 2.4: Funktionskontrollen und Dienstleistungsarbeiten am Hörsystem durchführen

Name, Vorname	Nr. Kandidat/in	Datum
.....

Position 2a**Zeit:** 1 Stunde**Hilfsmittel:** Lerndokumentation, Unterlagen ÜK, Schreibutensilien, Taschenrechner, andere Hilfsmittel gemäss Prüfungsaufgebot**Ablauf:** Die Prüfung wird durch zwei Prüfungsexperten begleitet. Dabei stellt sich ein Prüfungsexperte als Kunde zur Verfügung. Der zweite Prüfungsexperte beobachtet und protokolliert Ihr Vorgehen und Ihre Tätigkeiten während der gesamten Prüfung.**Punktevergabe Position 2a:**

Total erreichbare Punkte: (werden mit Punkten aus Position 2b zusammengezählt)	78
• UP 2.2:	15
• UP 2.4:	33
• Selbst-, Sozial und Methodenkompetenzen:	30

Ausgangssituation

Als Lernende/r Hörsystemakustiker/in im 3. Ausbildungsjahr nehmen Sie Kundentermine selbständig wahr.

Termin Reparatur und Gehörschutz:

Sie haben einen Termin mit einem Neukunden. Der Kunde bringt das defekte Hörsystem eines älteren Verwandten vorbei. Dieses hat einen Defekt. Zudem möchte der Kunde eine Beratung für einen Gehörschutz. Der Kunde braucht im Anschluss an die Beratung Bedenkzeit und wird noch keine Bestellung aufgeben.

Auftrag

Sie haben für die folgenden Aufträge 1 Stunde Zeit. Teilen Sie sich Ihre Zeit selbst sinnvoll ein. Achten Sie darauf, dass Sie alle Aufträge ausführen. Bereiten Sie Ihren Arbeitsplatz vor. Achten Sie darauf, dass Sie in der Beratung und im Verkauf eine kundengerechte Sprache verwenden, Ihren Arbeitsplatz sauber und ordentlich halten und einen logischen Ablauf einhalten!

1. Begrüßen Sie den Kunden.
2. Erläutern Sie den Ablauf des heutigen Termins.

Defektes Gerät:

3. Befragen Sie den Kunden zu den Problemen mit dem Hörsystem.
4. Unterziehen Sie das Hörsystem einer gründlichen Sichtkontrolle.
5. Überprüfen Sie die Funktion des Hörsystems durch Abhören.
6. Informieren Sie den Kunden über den Defekt und die mögliche Lösung.
7. Beheben Sie den Defekt fachgerecht und sauber.
8. Übergeben Sie dem Kunden das Gerät gereinigt und funktionsfähig.
9. Dokumentieren Sie die Reparatur nachvollziehbar, strukturiert und vollständig.

Gehörschutz:

1. Ermitteln Sie durch eine geeignete Fragetechnik den Bedarf des Kunden.
2. Erklären Sie die verschiedenen Arten von Gehörschutz, abgestimmt auf die spezifische Situation des Kunden. Beziehen Sie in Ihre Erklärung individuellen (massgefertigten) und standardisierten (vorgefertigten) Gehörschutz mit ein. Nennen Sie pro Art zwei Vor- und zwei Nachteile. Informieren Sie den Kunden über die Preise der unterschiedlichen Gehörschutzprodukte.
3. Sprechen Sie aufgrund der Kundenbedürfnisse eine klare Empfehlung aus.
4. Erklären Sie dem Kunden den Ablauf, falls er zu einem späteren Zeitpunkt einen Gehörschutz kauft.
5. Verabschieden Sie den Kunden angemessen.

6. Erstellen Sie ein klares, übersichtliches, nachvollziehbares und vollständiges Kundendossier, damit ein nicht involvierter Fachkollege den Kunden jederzeit übernehmen und fachgerecht weiterbetreuen kann. Beachten Sie dabei die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz.

Geben Sie am Ende der Prüfung den Experten folgende Dokumente und Arbeiten mit Ihrer Kandidatennummer versehen ab:

- Dokumentation der Reparatur
- Vollständiges Kundendossier mit persönlichen Daten des Gehörschutz-Kunden, Empfehlung Gehörschutz mit Begründung und Preis

Wenn Sie keine Ausdrücke machen können, dürfen Sie Screenshots erstellen und diese mittels eines Textverarbeitungsprogrammes (z.B. Word) dokumentieren.

Vorgegebene praktische Arbeit

Position 2: Anpassen von Hörsystemen

- UP 2.1: Arbeitsschritte planen und Kundentermine vorbereiten
 UP 2.2: Hörsystem und Zubehör computergestützt kundenspezifisch anpassen sowie Kundinnen und Kunden instruieren
 UP 2.3: Erfolgsmessungen und Nachkontrollen durchführen
 UP 2.4: Funktionskontrollen und Dienstleistungsarbeiten am Hörsystem durchführen
 UP 2.5: Beratungs- und Verkaufsprozess abschliessen

Name, Vorname	Nr. Kandidat/in	Datum
.....

Position 2b**Zeit:** 4 Stunden**Hilfsmittel:** Lerndokumentation, Unterlagen ÜK, Schreibutensilien, Taschenrechner, andere Hilfsmittel gemäss Prüfungsaufgebot**Ablauf:** Die Prüfung wird durch zwei Prüfungsexperten begleitet. Dabei stellt sich ein Prüfungsexperte als Kunde zur Verfügung. Der zweite Prüfungsexperte beobachtet und protokolliert ihr Vorgehen und Ihre Tätigkeiten während der gesamten Prüfung.**Punktevergabe Position 2b:**

Total erreichbare Punkte: (werden mit Punkten aus Position 2a zusammengezählt)	150
• UP 2.1:	12
• UP 2.2:	57
• UP 2.3:	24
• UP 2.4:	18
• UP 2.5:	9
• Selbst-, Sozial und Methodenkompetenzen:	30

Ausgangssituation

Als Lernende/r Hörsystemakustiker/in im 3. Ausbildungsjahr nehmen Sie Kundentermine selbständig wahr. Heute Nachmittag führen Sie zwei Termine durch.

Anpasstermin:

Sie haben für Ihren Kunden vom Vormittag, bei welchem Sie selbst die Höranalyse und Beratung durchgeführt haben, nun den Anpasstermin in Ihrer Agenda. Da die Ohrpassstücke noch nicht angekommen sind, passen Sie die Hörsysteme mittels Domes an. Sie haben die Hörsysteme und das benötigte Zubehör auf Lager. Ihre eigene Dokumentation vom Vormittag inklusive Höranalyse und audiologischen Messungen liegen Ihnen vor und Sie können diese weiterführen.

Abschlusstermin:

Der Kunde ist mit den Einstellungen zufrieden. Eine subjektive Anpassung ist nicht mehr nötig. Der Kunde möchte vor dem Kauf der Hörsysteme eine technische Funktionskontrolle durchführen lassen. Nach der Funktionskontrolle möchte der Kunde die Hörsysteme kaufen.

Auftrag

Sie haben für die folgenden Aufträge 4 Stunden Zeit. Teilen Sie sich Ihre Zeit selbst sinnvoll ein. Achten Sie darauf, dass Sie alle Aufträge ausführen. Bereiten Sie Ihren Arbeitsplatz vor. Achten Sie darauf, dass Sie in der Beratung und im Verkauf eine kundengerechte Sprache verwenden, Ihren Arbeitsplatz sauber und ordentlich halten und einen logischen Ablauf einhalten!

Anpasstermin:

Vor dem Eintreffen des Kunden:

1. Bereiten Sie die Hörsysteme, das Zubehör und die akustische Ankopplung für den Kundentermin vor und stellen Sie deren Funktion sicher. Stellen Sie die Hörsysteme mittels FirstFit unter Beachtung aller vorhandenen Parametern für den Kunden ein.
2. Legen Sie die Hörsysteme, die akustische Ankopplung und das Zubehör funktionstüchtig und ordentlich für den Kunden bereit, so dass der Kunde einen professionellen Eindruck gewinnt. Ihre Messanlagen sind vorbereitet, so dass Sie beim Eintreffen des Kunden bereit sind.

Nach dem Eintreffen des Kunden:

3. Begrüßen Sie den Kunden und erklären Sie ihm, warum die jetzige Versorgung eventuell von der vereinbarten Versorgung abweicht.
4. Erläutern Sie den Ablauf des heutigen Termins und kontrollieren Sie den Sitz der Hörsysteme unter Berücksichtigung der Hygienerichtlinien.
5. Passen Sie die Hörsysteme fachlich korrekt, per InSitu, auf den Hörverlust des Kunden an. Entscheiden Sie sich für eine Insitumethode und passen die Systeme unter Berücksichtigung der Dynamik auf die Zielkurven an. Beachten Sie hierbei die audiologischen Messergebnisse, die Bedarfsermittlung und die Hörwünsche des Kunden.

6. Führen Sie danach eine strukturierte Feinanpassung aufgrund der subjektiven Eindrücke des Kunden durch. Ermitteln Sie hierzu das subjektive Empfinden und justieren Sie die Hörsysteme inklusive akustischer Ankopplung aufgrund des Kundeneindrucks fachlich korrekt. Nutzen Sie zur Kontrolle der Feinanpassung geeignete Klangbeispiele (analog oder digital), aufgrund der Hörwünsche des Kunden.
7. Passen Sie das empfohlene Zubehör kunden- und systemspezifisch an. Demonstrieren und erklären Sie dem Kunden die Funktionen und Handhabung verständlich, kundengerecht und ausführlich.
8. Erklären Sie dem Kunden die Handhabung, Pflege und Reinigung des Hörsystems verständlich, kundengerecht und ausführlich. Instruieren Sie den Kunden in Bezug auf die Stromversorgung der Hörsysteme. Der Kunde muss im Anschluss in der Lage sein, die Hörsysteme selbständig zu bedienen.
9. Erklären Sie dem Kunden, wie er sich in zwei für ihn typischen und anspruchsvollen Situationen verhalten muss, so dass er in diesen Situationen bestmöglich von den Hörsystemen profitiert.
10. Führen Sie eine Hörerfolgskontrolle mittels einer Einsilbermessung in Ruhe im Freifeld mit und ohne Hörsysteme fachgerecht durch. Erklären Sie dem Kunden den Hörerfolg verständlich und korrekt.
11. Erklären Sie dem Kunden den weiteren Ablauf. Vereinbaren Sie den nächsten Termin und geben Sie diesen dem Kunden in schriftlicher Form mit. Schaffen Sie beim Kunden eine realistische Erwartungshaltung.
12. Verabschieden Sie den Kunden angemessen.
13. Führen Sie das Kundendossier nachvollziehbar, strukturiert und vollständig nach, indem Sie dieses um folgende Inhalte ergänzen: angepasste Hörsysteme, angepasstes Zubehör, korrigierte Feinanpassungsprobleme, Hörerfolgsmessungen komplett mit und ohne Hörsysteme, angepasste Ankopplung ans Ohr, gewählte Anpassformel, Ausdruck der InSitu-Messungen und Ausdruck Herstellersoftware.

Abschlusstermin:

1. Begrüßen Sie den Kunden.
2. Erläutern Sie den Ablauf des heutigen Termins.
3. Führen Sie eine Funktionskontrolle bei beiden angepassten Hörsystemen mittels Messbox durch (Messmethode frei wählbar). Ermitteln Sie folgende Messkurven und Daten:
OSPL90, HFA-OSPL90, FOG, HFA-FOG, RTG.
Vergleichen Sie die Ergebnisse mit dem Datenblatt. Beurteilen Sie die Funktion des Hörgerätes aufgrund der Vergleiche mit dem Datenblatt und erklären Sie dem Kunden die Ergebnisse.
4. Geben Sie dem Kunden die Hörsysteme in geprüfter Kundeneinstellung wieder zurück.
5. Erstellen Sie eine vollständige Kundenrechnung und erklären Sie diese dem Kunden verständlich. Gehen Sie dabei auf mögliche Zahlungsmodalitäten ein.

6. Erklären Sie dem Kunden den Ablauf nach Kauf der Hörsysteme.
7. Verabschieden Sie den Kunden angemessen.
8. Führen Sie das Kundendossier nachvollziehbar, strukturiert und vollständig nach, damit ein nicht involvierter Fachkollege den Kunden jederzeit übernehmen und fachgerecht weiterbetreuen kann. Beachten Sie dabei die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften über den Datenschutz.

Geben Sie am Ende der Prüfung den Experten folgende Dokumente und Arbeiten mit Ihrer Kandidatennummer versehen ab:

- Vollständiges Kundendossier mit persönlichen Daten, angepasste Hörsysteme, angepasstes Zubehör, korrigierte Feinanpassungsprobleme, Hörerfolgsmessungen komplett mit und ohne Hörsysteme, subjektive Zufriedenheit, angepasste Ankopplung ans Ohr, gewählte Anpassformel, Ausdruck der InSitu-Messungen, Ausdruck Herstellersoftware
- Datenblatt des überprüften, angepassten Hörsystems
- Ausdrucke der Messboxmessungen und Schlussfolgerungen im Vergleich zum Datenblatt
- Kundenrechnung

Wenn Sie keine Ausdrucke machen können, dürfen Sie Screenshots erstellen und diese mittels eines Textverarbeitungsprogrammes (z.B. Word) dokumentieren.