

Position 1:

Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkaufen von Hörsystemen
Anpassen von Hörsystemen

Unterposition 1.1:

Kommunikation mit dem Kunden

Ausgangssituation 1

(Für die Kandidaten)

Monika Läubli ist 71 Jahre alt und hat keine Erfahrung mit Hörsystemen. Sie hat festgestellt, dass sie vermehrt in geräuschvoller Umgebung Mühe hat, ihre Mitmenschen zu verstehen. Auch hat Sie festgestellt, dass sie beim Fernsehen die Lautstärke höherstellen muss und trotzdem nicht alles versteht.

Tinnitus hat Frau Läubli keinen. Familiär ist sie bezüglich Erkrankungen nicht vorbelastet. Sie ist allergisch gegen Erdnüsse und Silikon.

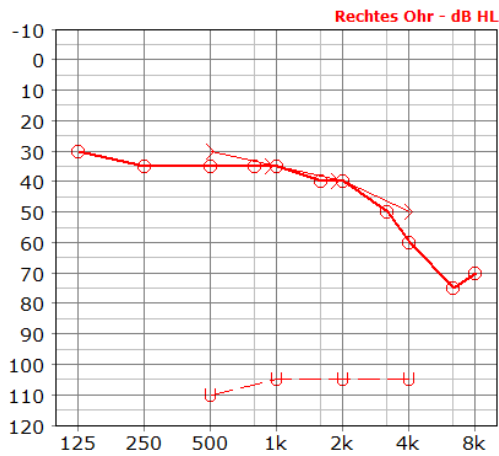
In ruhiger Umgebung hat sie bei Männerstimmen weniger Mühe, bei Frauenstimmen hingegen schon.

Die Otoskopie zeigt beidseitig normale Gehörgangsbefunde, sowie intakte Trommelfelle.

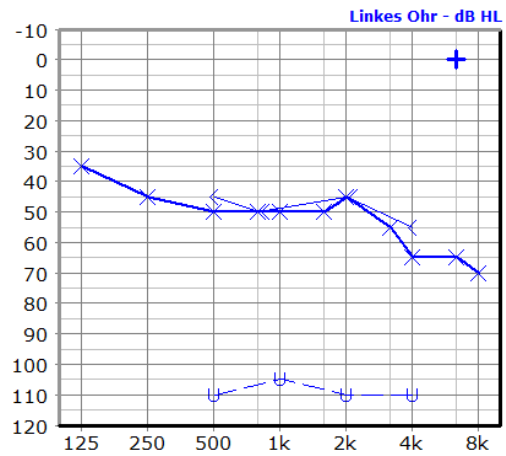
Der Hörverlust beträgt im Reintonaudiogramm nach CPT-AMA rechts 35.5% und links 53.4%.

Der Hörverlust beträgt im Sprachaudiogramm nach Sozialindex rechts 33.3% und links 76.6%.

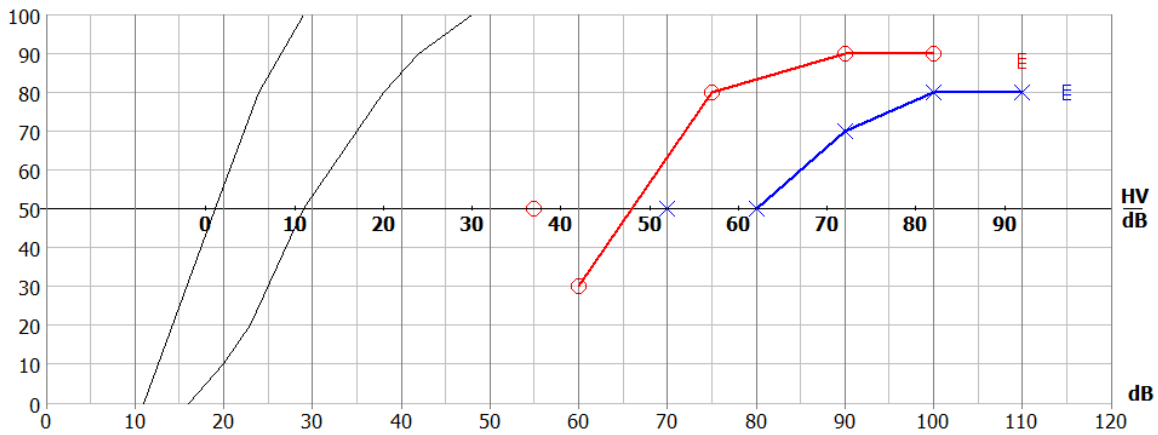
Audiogramm Ausgangssituation 1



Antwort



Verständlichkeit in %



Position 1:

Ermitteln der Kundenbedürfnisse und Verkaufen von Hörsystemen
Anpassen von Hörsystemen

Unterposition 1.1:

Kommunikation mit dem Kunden

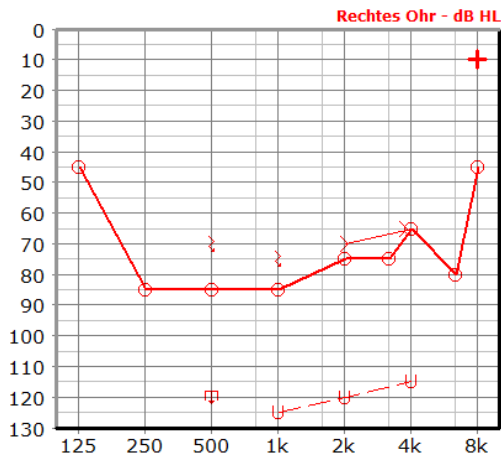
Ausgangssituation 2

(Für die Kandidaten)

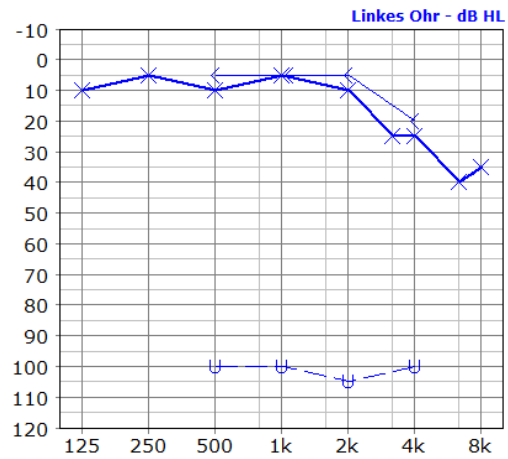
Der leidenschaftliche Taxifahrer Peter Hunziker ist 55 Jahre alt. Im Jahr 2012 bemerkte er auf der rechten Seite eine plötzliche Abnahme der Hörfähigkeit. Sofort suchte er einen Ohrenarzt auf, welcher ihm eine Therapie verschrieb. Diese hat leider nicht angeschlagen, sodass die Hörminderung bestehen blieb. Vor dem Hörsturz hatte er im Alltag keine Schwierigkeiten. Die Hörminderung schränkt ihn in seiner Arbeitstätigkeit manchmal stark ein. Zudem wird das permanente Pfeifen im rechten Ohr als störend empfunden.

Bei der otoskopischen Untersuchung können Sie keinerlei Auffälligkeiten feststellen.

Audiogramm Ausgangssituation 2



Antwort



Verständlichkeit in %

