

Neuer Hörgeräteakustik-Service für türkische Berliner

Hoşgeldiniz – herzlich willkommen!

Hörgeräteakustikermeisterin Funda Gül Gozdzik hat den großen Schritt gewagt und sich im Berliner Stadtteil Schöneberg selbstständig gemacht. Viele Hürden gab es zu nehmen, aber schließlich hat sie den richtigen Standort für ihr Fachgeschäft „Das Hörwerk“ gefunden. Sie will vor allem ihren türkischen Mitmenschen helfen, die Hemmschwelle beim Kauf eines Hörsystems zu überwinden – durch eine einfühlsame, ausführliche Beratung in der Muttersprache.

Es war nicht leicht, ein geeignetes Hörgeräteakustikgeschäft zu finden. Funda Gül Gozdzik hat sich in vielen Straßen nach einem passenden Standort umgeschaut. Über ein EU-Programm hat sie sich sogar von einem Coach beraten lassen. Als sie schließlich den Laden am Willmannsdamm 16 am U-Bahnhof Kleistpark fand, war sie zunächst skeptisch. „Es war das reinste Chaos, ich habe mir nicht vorstellen können, diese 50 Quadratmeter zu einem Geschäft auszubauen“, sagt sie. Doch alle haben angepackt, sodass nach zwei Monaten – im November 2013 – aus einer Baustelle ein einladendes Hörgeräteakustikgeschäft werden konnte.

Daha iyi işit, daha iyi yaşa!

„Mehr hören, besser Leben“ – mit diesem Motto hat die in Deutschland aufgewachsene Türkin gezielt um türkische Kunden geworben. Nicht nur in Kreuzberg und Wedding, sondern auch in Schöneberg sind viele Türken zu Hause. „In Berlin leben 181 000 Menschen türkischer Herkunft; inzwischen besitzen etwa 80 000 sogar die deutsche Staatsbürgerschaft“, sagt Dilek Kolat. Die Berliner Senatorin für Arbeit, Integration und Frauen stammt selbst aus der Türkei. Das neue Geschäft liegt zudem direkt auf dem Weg zu einem der meistbesuchten türkischen Wochenmärkte in Berlin. Und der Erfolg ließ nicht lange auf sich warten – bei vielen Leuten siegte die Neugierde, das „Hörwerk“ kennenzulernen. Aufgrund ihrer offenen, freundlichen Art fassten die Besucher schnell Vertrauen zu Funda Gül Gozdzik. „Es kommt nicht nur auf die gemeinsame Muttersprache an. Man muss auch den kulturellen Hintergrund der in Berlin lebenden Türken



kennen. Mit viel Fingerspitzengefühl und Empathie ist es aber möglich, das Vertrauen der Kunden zu gewinnen. Und wenn Kopftuch tragende Kundinnen zu mir kommen, nehme ich ihnen die Scheu beim Aufsetzen des Kopfhörers“, sagt die 32-Jährige.

Ihre Meisterprüfung hat die Hörgeräteakustikerin drei Tage vor ihrem 28. Geburtstag bestanden. Im Jahr 2003 begann sie ihre Ausbildung, drei Jahre später erhielt sie ihren Gesellenbrief. Wie alle in Deutschland ausgebildeten Hörgeräteakustiker war Funda Gül Gozdzik achtmal in Lübeck, um ihr Handwerk zu erlernen. „Für mich war bei der Berufswahl entscheidend, mit Menschen zusammenzuarbeiten – und ihnen zu helfen. Den Ausschlag hat wohl auch gegeben, dass mein Cousin schwerhörig ist und er in der Türkei zunächst große Probleme hatte, mit

Hörsystemen versorgt zu werden. Er kam mit seinen Eltern deswegen nach Deutschland, um sich hier beraten zu lassen. Denn die Versorgung mit Hörsystemen ist in der Türkei immer noch sehr problematisch, auch wenn in den vergangenen Jahren viele Hürden für eine bessere Ausbildung genommen wurden. Mir wurde jedenfalls sehr schnell klar, wie wichtig die Hörgeräteversorgung ist, um den Menschen ein Stück Lebensqualität zurückzugeben. Vor allem bei Kindern und Jugendlichen ist eine frühestmögliche Versorgung unglaublich wichtig“, sagt die Berlinerin, selbst Mutter eines zweieinhalbjährigen Sohnes.

Zufriedener Kunde aus Izmir

Die Akustikerin legt großen Wert darauf, dass ihre technische Grundauss-



stattung immer auf dem neuesten Stand ist – sei es das Audiometer, die Fräsmaschine oder das Ultraschallbad. Zu ihrem Service gehören neben Finanzierungsfragen auch Zubehör wie Schwimm- und Gehörschutz, Spezialtelefone und Lichtenanlagen. Einer ihrer ersten türkischen Kunden ist Erkan Eker aus Izmir. Der 22-jährige Austauschstudent hatte große Probleme nach einem Flug, als er nur noch gedämpft hören konnte. Aber Funda Gül Gozdzik konnte ihn beruhigen: Nach einem Hörtest war klar, dass er normal hört. Sie gab ihm Tipps, wie er beim nächsten Flug einen besseren Druckausgleich erreichen kann. „Mein Deutsch ist noch nicht besonders gut. Umso mehr habe ich mich darüber gefreut, dass es diesen Service für türkische Kunden in Berlin gibt und ich mich in meiner Muttersprache verständigen kann“, sagt Erkan Eker.

DAS HÖRWERK

Hörgeräteakustik-Meisterbetrieb

Inhaberin: Funda Gül Gozdzik

Willmannsdamm 16

10827 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 91 44 66 20

Telefax: +49 (0) 30 91 52 96 32

Mobil: +49 (0) 177 83 84 302

E-Mail: info@dashoerwerk.com

Internet: www.dashoerwerk.com

Funda Gül Gozdzik freut sich über alle Erlebnisse mit ihren Kunden. „Jedes Erlebnis ist so individuell wie der einzelne Mensch selbst. Ich höre meinen Kunden gerne zu und versuche dabei, ihre Sorgen und Bedürfnisse zu verstehen. Viele, vor allem türkische Kunden, sind es nicht gewohnt, dass ihre Hörprobleme ernst genommen werden. Sie isolieren sich von ihrer Umwelt. Umso erleichterter sind sie, wenn sie zu mir kommen und merken, dass ihnen geholfen wird“, sagt sie.

Offenes Ohr für alle Kunden

Funda Gül Gozdzik ist nicht nur Türkin. Sie ist eine typische Berlinerin: weltoffen, sprachgewandt, tolerant. „Ich bin in einer sehr liberalen Familie aufgewachsen. Mein Vater kam zum ersten Mal mit zwölf Jahren nach Berlin, hat sich hier selbst durchgeschlagen und es bis zum Ingenieur für Elektrotechnik geschafft. Meine Mutter kam erst später aus der Türkei nach Deutschland. Sie hat hier keine Schule besucht, aber sich Deutschsprechen, -lesen und -schreiben selbst beigebracht, ihr Deutsch ist heute perfekt. Später lernte ich meinen polnischen Mann kennen, der mir beim Aufbau des ‚Hörwerks‘ sehr geholfen hat, so wie der Rest der Familie auch. Die ersten Jahre nach meiner Ausbildung habe ich in einem anderen Berliner Hörakustikstudio gearbeitet, wo ich bereits vielen türkischen Kunden helfen konnte“, erzählt sie.

Funda Gül Gozdzik will mit ihrem Service nicht nur ihren Landsleuten helfen, sondern auch anderen ausländischen und deutschen Kunden. „Mein Hörakustikfachgeschäft ist offen für alle“, sagt sie. Und wie wichtig guter Kundenservice bei schwerhörigen Menschen ist, die anfangs nicht den Mut haben, sich mit modernen Hörsystemen versorgen zu lassen oder zu wenig darüber wissen, das weiß die Hörgeräteakustikermeisterin nur zu gut. Gerade bei einer Geschäftsgründung und angesichts der Konkurrenz ist es wichtig, auf sich aufmerksam zu machen. In Berlin sind derzeit 63 Hörgeräteakustiker eingetragen. „Diese Zahl bezieht sich auf die Hauptbetriebe. Filialen sind nur teilweise bekannt, denn mit den Filialen haben wir mindestens 193 Betriebsstandorte. In Schöneberg gibt es sieben Betriebe beziehungsweise zehn Standorte“, sagt Rüdiger Nathusius von der Handwerkskammer Berlin. Funda Gül Gozdzik ist zuversichtlich, dass ihre Geschäftsphilosophie trotz zunehmender Konkurrenz erfolgreich sein wird. „Erst neulich kam ein hochgradig schwerhöriger Kunde zu mir, dessen Versorgung mit neuen Hörsystemen sich sehr schwierig gestaltete. Schließlich habe ich das passende Gerät für ihn gefunden. Er bedankte sich dafür, dass ich so unendlich geduldig gewesen sei – das hat mich sehr gerührt und glücklich gemacht. Ich bin ja dafür da, meine Kunden zu begleiten und nicht einfach nur zu versorgen“, ist sie überzeugt.

Dr. Herman Nilson