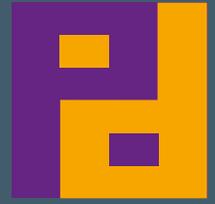


# Erfolgsgeschichte



## Sonova Retail Deutschland

Immer ein offenes Ohr

### FAKTEN

#### Der Kunde

Vertriebsmarke: GEERS  
Branche: Hörakustik  
Mitarbeiter: ca. 2.200  
Produkte: Hörgeräte, individuelle Hörlösungen, Zubehör, Hörtests, Hörschutz

#### Der Auftrag

Standort: Zentrale in Dortmund, Geers-Filialen deutschlandweit  
Dienstleistungen: Unterhaltsreinigung, Glasreinigung, DGUV-V3-Prüfung, Winterdienst  
Besonderheiten: großes Filial-Netz, individuelle Reinigungszeiten und -intervalle



Facility Services bei Sonova Retail Deutschland

## Immer ein offenes Ohr

Jeder soll in den Genuss des Hörens kommen und so ohne Einschränkungen leben. Für diese Vision arbeitet Sonova Retail Deutschland tagtäglich. Das Unternehmen für Hörakustik, Teil der weltweit agierenden Sonova Gruppe, setzt mit der Vertriebsmarke GEERS und seinem deutschlandweit rund 750 Standorte umfassenden Filial-Netz auf kompetenten Service und individuelle Hörlösungen. In den Fachgeschäften und der Unternehmenszentrale in Dortmund übernimmt Piepenbrock die Unterhalts- und Glasreinigung, den Winterdienst und die DGUV-V3-Prüfungen.



Das Klappern des Schlüsselbundes, Unterhaltungen in der U-Bahn oder die Lieblingsmusik im Radio: Ein Leben ohne Geräusche ist für die meisten Personen unvorstellbar. Für andere wiederum gehört dieser Zustand zum normalen Alltag. Sonova hat es sich zur Aufgabe gemacht, Menschen mit einer Hörminderung ein Leben ohne Einschränkungen zu ermöglichen. Der Hörakustik-Spezialist bietet seinen Kunden moderne und qualitativ hochwertige Hörlösungen sowie ein herausragendes

Beratungs- und Serviceangebot. „Unsere Kunden bekommen bei uns alles aus einer Hand. Wir gehen der Hörminderung näher auf den Grund, führen umfangreiche Hörtests durch und beraten den Kunden anschließend, welche Hörlösung für ihn die richtige ist“, sagt Eva Simmelbauer, Head of Communications bei Sonova Retail Deutschland. Von Forschung und Entwicklung über die Produktion bis hin zum Vertrieb der Hörgeräte deckt die renommierte Sonova Gruppe die komplette Bandbreite an Hörakustik ab. Ein besonderes Alleinstellungsmerkmal gerade in Deutschland ist dabei die starke Präsenz vor Ort. Mit rund 750 GEERS-Fachgeschäften ist Sonova Retail Deutschland die Nummer eins unter den Hörakustik-Anbietern bundesweit. „Das äußere Erscheinungsbild in unseren Fachgeschäften spiegelt selbstverständlich auch unseren professionellen Service wider“, meint Uwe Wiemer, Einkäufer bei Sonova Retail Deutschland und verantwortlich für das Facility Management in den GEERS-Filialen. „Unsere Kunden sollen sich bei uns wohlfühlen. Wir legen deshalb großen Wert auf saubere und gepflegte Räume.“ Hierfür vertraut das Unternehmen auf Piepenbrock. Der Gebäudedienstleister reinigt die Unternehmenszentrale in Dortmund und die Fachgeschäfte deutschlandweit. Zudem sorgt Piepenbrock mit seiner Glasreinigung für Durchblick.

### Individuelle Reinigung in den Fachgeschäften

Um alle Standorte von GEERS Hörgeräte optimal zu betreuen, sind mehr

als 650 Piepenbrocker bundesweit für die Reinigung der Fachgeschäfte im Einsatz. Pro Filiale säubern die Reinigungskräfte zweimal wöchentlich rund 60 Quadratmeter. „Bei größeren oder viel besuchten Fachgeschäften findet mehrmals in der Woche eine Reinigung statt. Es hängt demnach nicht nur von der Größe, sondern auch von der Besucherfrequenz ab, in welchen Abständen wir reinigen. Eine durchdachte Planung und Organisation sind hier das A und O“, erklärt Bianca Kück, Key Account Managerin Großkundenbetreuung bei Piepenbrock und erste Ansprechpartnerin für Sonova Retail Deutschland. Die Reinigungszeiten variieren von Geschäft zu Geschäft. Einige Piepenbrocker sind außerhalb der Öffnungszeiten, am Morgen oder am Abend vor Ort. Andere wiederum reinigen die Filiale während des Geschäftsbetriebes. „Unsere Hörakustiker in den Fachgeschäften stimmen sich selbstständig mit den Reinigungskräften

Foto: Sonova Retail Deutschland GmbH

## WEITERE ERFOLGSGESCHICHTEN

Sie sind neugierig geworden und möchten noch mehr über unsere maßgeschneiderten Lösungen bei Kunden erfahren?



Dann lesen Sie weitere Erfolgsgeschichten von uns!



Das Piepenbrock-Team reinigt die Sonova-Unternehmenszentrale in Dortmund sowie 750 GEERS-Fachgeschäfte deutschlandweit.

ab. Ein regelmäßiger Austausch ist hier zwingend notwendig. Wenn ein Hörtest durchgeführt wird, muss es absolut still im Raum sein. Geräusche vom Staubsauger im Nebenzimmer sind störend und können das Hörergebnis verfälschen“, so Wiemer. Damit alle Reinigungsarbeiten strukturiert und priorisiert ablaufen, nutzen beide Partner ein Ticket-System. „Wenn die GEERS-Fachgeschäfte eine Anfrage oder Beschwerde melden möchten, erstellt der jeweilige Mitarbeiter ein Ticket, das unmittelbar an unser Helpdesk weitergeleitet wird. Unsere jeweilige Niederlassung vor Ort kümmert sich anschließend um den Auftrag. So kanalisieren wir alle Aufgaben zielgerichtet“, berichtet Malte Garschagen, Geschäftsführer Piepenbrock Facility Management. Einmal pro Woche erstellt der Gebäudedienstleister eine Übersicht aller aktuellen und erledigten Tickets. Zudem tauschen sich beide Partner monatlich über ein Dashboard aus. „Ich

bespreche mit Frau Kück in unseren Meetings die Qualität der Reinigung und besondere Herausforderungen vor Ort. Wir arbeiten lösungsorientiert und stellen uns immer wieder die Frage: Wie können wir unsere Prozesse weiter optimieren? Auch bei kurzfristigen Anfragen hat Frau Kück stets ein offenes Ohr für mich. Ich bin froh, eine so engagierte Ansprechpartnerin zu haben“, freut sich Wiemer.

### Innovationen wecken Emotionen

Die Sonova Gruppe ist der Innovationsführer ihrer Branche. Das zeigt beispielsweise auch das neueste Hörgerät „Phonak Paradise“. Die Hörhilfe lässt sich ganz einfach mit Bluetooth-fähigen Geräten wie etwa dem Smartphone koppeln. Tippt man das Gerät zweimal an, kann die Person ein Telefonat annehmen. „Sonova ist führend bei innovativen Lösungen rund um das Thema Hören. Davon profitieren wir als Sonova Retail Deutschland ebenso wie unsere Kunden“, erklärt

Eva Simmelbauer. Das kommt auch gehörlosen Menschen zugute. Mithilfe sogenannter Cochlea-Implantate kann trotz Taubheit wieder ein Hörvermögen erzielt werden. Bei dieser Methode wird ein Implantat hinter dem Ohr platziert. Elektroden stimulieren dadurch die Hörnervenfasern in der Cochlea. „Ich habe selbst miterleben dürfen, wie ein Kleinkind mit Cochlea-Implantat zum ersten Mal in seinem Leben Geräusche wahrnehmen konnte. Ein faszinierendes und sehr emotionales Erlebnis“, erinnert sich Simmelbauer. In seiner Produktionsstätte am Hauptstandort in Dortmund stellt das Unternehmen spezielle Ohrstücke her. Zur Zentrale zählen zudem das Verwaltungsgebäude und ein Mitarbeitertrainingszentrum. Piepenbrock-Objektleiterin Martina Wendt sorgt mit ihrem zehnköpfigen Team für einen reibungslosen Ablauf vor Ort. Früh am Morgen von vier bis acht Uhr reinigt ihr Team das Trainingszentrum. „In der Akademie finden norma-

lerweise viele Veranstaltungen statt, sodass wir vorher für saubere Besprechungsräume und WC-Anlagen sorgen. Geschirr spülen und die Kaffeemaschinen reinigen gehören auch zu unseren Aufgaben“, sagt Wendt. Aufgrund der Corona-Pandemie werden aktuell keine Vor-Ort-Veranstaltungen angeboten. Nachmittags ab 14:00 Uhr geht es mit der Reinigung der Produktionsstätte und des Verwaltungsgebäudes weiter. Bei der Reinigung achten die Reinigungskräfte auf die verschiedenen Bodenbeläge und verwenden exakt auf die jeweiligen Anforderungen abgestimmte Reinigungschemie. „Wir haben hier gängige Kunststoffböden, textile Bodenbeläge, aber auch spezielle Steinfußböden, die eine besondere Pflege benötigen“, erklärt die Objektleiterin. Zudem stehen seit letztem Jahr desinfizierende Mittel besonders im Fokus ihrer Arbeit.

### Kunden und Mitarbeiter schützen

In der Corona-Pandemie gewinnen Facility Services noch mehr an Bedeutung. Denn neben einem gepflegten Erscheinungsbild nimmt die desinfizierende Reinigung einen hohen Stellenwert ein – so auch bei Sonova Retail Deutschland. In den Fachgeschäften und der Zentrale stehen für alle Mitarbeiter und Kunden ausreichend Desinfektionsmittel zur Verfügung. In allen Gebäuden besteht Mundschutzpflicht. Die Piepenbrocker desinfizieren regelmäßig alle Kontaktflächen, von Schreibtischen und Türklinken über Spuckschutzscheiben bis hin zu WC-Anla-



Damit sich die Kunden wohlfühlen: Piepenbrock sorgt für Sauberkeit.

gen. Wenn ein Corona-Fall in einem Fachgeschäft auftritt, führen die Reinigungskräfte innerhalb von 24 Stunden eine desinfizierende Reinigung durch. „Für uns ist entscheidend, dass diese Arbeiten kurzfristig erledigt werden, damit wir unser Fachgeschäft wieder öffnen können. Piepenbrock leistet hier einen zuverlässigen Job“, berichtet Uwe Wiemer. Zudem ist das Reinigungsteam, wie auch die Sonova-Mitarbeiter in der Zentrale, in zwei Teams eingeteilt. So werden Infektionsketten unterbrochen und der Geschäftsbetrieb aufrechterhalten.

### Zuhören und verstehen

Ein offener Austausch und der direkte Dialog werden bei Sonova Retail Deutschland großgeschrieben. „Ich bin ein Freund einer ehrlichen Feedback-Kultur. Ich freue mich, wenn ich mit Frau Wendt persönlich spreche und wir uns kurz austauschen, ob so weit alles in Ordnung ist“, erzählt

Wiemer. „Gegenseitiges Zuhören ist der Schlüssel zum Erfolg. Nicht nur bei uns in der Zentrale, sondern auch in unseren GEERS-Fachgeschäften. Mir ist es wichtig, dass sich unsere Hörakustiker mit den Piepenbrockern gut verstehen und sie wie Kollegen zusammenarbeiten.“ Sonova schenke dem Piepenbrock-Team wie auch seinen eigenen Mitarbeitern großes Vertrauen. Wenn die Reinigungskräfte beispielsweise außerhalb der Öffnungszeiten reinigen, bekommen sie einen Schlüssel für die Filiale. Dieser Verantwortung seien sich auch die Piepenbrocker bewusst. Uwe Wiemer lobt die Zusammenarbeit mit dem Gebäudedienstleister. „In unseren Filialen, aber auch in der Zusammenarbeit mit Piepenbrock dreht sich alles um das Thema Hören und Verstehen. Frau Kück reagiert auf jede meiner Anforderungen zügig und versteht genau, was für uns wichtig ist. Sie weiß uns in jeder Situation zu helfen. Das unterstreicht auch unsere langjährige Partnerschaft. Nächstes Jahr feiern wir 10-jähriges Jubiläum mit Piepenbrock. Mal schauen, wie die Feierlichkeiten nach Corona dann aussehen“, lacht Wiemer.

Fotos: Sonova Retail Deutschland GmbH.

## KONTAKT



**Malte Garschagen**  
Geschäftsführer Piepenbrock Facility Management, Osnabrück

Telefon: +49 541 5841-640  
Mobil: +49 177 9400629  
E-Mail: [m.garschagen@piepenbrock.de](mailto:m.garschagen@piepenbrock.de)