

Collaboratrice Audika Nadine Ryf

Nadine Ryf est à l'écoute de ses clients

Depuis septembre, le centre auditif Hörmittelzentralen AG de Langenthal opère sous la marque Audika. Les collaborateurs chevronnés comme Nadine Ryf (28 ans) sont restés. Elle promet aux clients Audika « un transfert de connaissances encore plus marqué qui favorisera un suivi individuel optimal ». Celui-ci sera également assuré par la formation continue. Portrait.

Nadine Ryf parle nettement plus fort avec sa cliente, une femme d'un certain âge, qui est passée avec son fils dans le centre auditif Audika de la Wiesenstrasse 22 à Langenthal. Elle vient de lui retirer son appareil auditif pour le contrôler. L'appareil auditif doit « de nouveau être adapté de manière optimale à l'utilisation et au potentiel de la cliente », explique-t-elle. Patiemment, la jeune femme de 28 ans règle l'appareil haute technologie et parle fort et intelligiblement pour expliquer à la cliente ce qu'elle est en train de faire.

Ce sont les rapports humains et la proximité avec la clientèle qui nourrissent sa passion pour le métier d'audioprothésiste. Pour Nadine Ryf, « aider les autres à améliorer leur qualité de vie pour qu'ils puissent à nouveau interagir de manière optimale avec l'environnement qui les entoure » est le cœur de son activité. « La proximité qui s'installe avec les clients » ne la dérange pas. Au contraire, « c'est ce qui fait la qualité du service », déclare la collaboratrice Audika qui réside à Soleure.

Le contact avec les clients et la notion de service sont deux concepts qu'elle connaît de sa précédente activité. Elle a travaillé 10 ans dans la gastronomie avant d'oser se réorienter dans le secteur de l'audioprothèse. Sa « grand-mère porte un appareil auditif », ce qui lui avait déjà permis d'être « en contact avec cette profession » dont elle connaît l'objectif et l'intérêt. Finalement, il s'agit « d'établir la confiance et de connaître le client pour pouvoir l'aider. »

Pour Audika, d'autres paramètres sont essentiels : la proximité avec les fabricants de technologies innovantes et la possibilité pour les collaborateurs de participer à des formations continues. Audika a également annoncé qu'après le regroupement, « des investissements supplémentaires seraient réalisés dans le domaine de la formation continue et du perfectionnement des collaborateurs. » Dans ce contexte, une « Academy » a été créée qui s'occupe de manière ciblée des formations.

Nadine Ryf a récemment décidé de suivre la formation d'audioprothésiste. « Un métier très varié », dit-elle convaincue. « On communique avec les personnes, tout en travaillant de manière très concentrée. » Il permet aussi « d'avoir accès à des technologies et des techniques de pointe fascinantes ». Et : « Le partage d'expérience ciblé et continu entre les collaborateurs permet d'assurer un suivi individuel et optimal des clients dans toute la Suisse », déclare Nadine Ryf.

Nadine Ryf considère que le regroupement récent de HZ Hörmittelzentralen AG avec d'autres partenaires performants (cf. encadré) sous la marque Audika est un véritable atout de ce point de vue. « Je suis convaincue que nous pouvons tous profiter les uns des autres et que chaque collaborateur pourra ainsi s'améliorer en permanence », résume-t-elle.

Un objectif que le CEO d'Audika, Dino Di Fronzo, espère aussi réaliser avec le regroupement des 80 centres auditifs de Suisse : « Nous voulons aider nos clients à retrouver une meilleure qualité de vie en leur proposant une plus grande proximité et en exploitant des synergies. » Concrètement, les clients doivent pouvoir profiter de prestations de conseil individuelles et professionnelles, compte tenu du modèle d'affaires d'Audika intégralement centré sur l'expertise de collaborateurs comme Nadine Ryf et sur les technologies les plus récentes et les plus performantes.

Audika : des partenaires forts, une marque

Les clients des entreprises suisses d'appareils auditifs HZ Hörmittelzentralen AG, Beltone Hörberatung AG et AUDILAB SA profitent dès à présent du regroupement de ces trois marques historiques sous un seul et même nom : Audika. De cette fusion est né l'un des plus vastes réseaux de centres auditifs de Suisse. L'objectif principal est d'offrir aux clients un suivi optimal et une meilleure qualité de vie individuelle avec des technologies de pointe et des compétences exclusives. Avec 80 centres auditifs en Suisse et plus de 200 collaborateurs, Audika réunit toute l'expertise nécessaire pour ses clients. Le modèle d'affaires d'Audika est intégralement axé sur la proximité avec le client. Celle-ci repose sur l'expertise des collaborateurs et l'utilisation de technologies innovantes, et place la qualité de vie de chaque client au premier plan.

Informations complémentaires :

- Dino Di Fronzo, CEO Audika SA, +41 79 108 01 08

Annexes/téléchargement :

- Communiqué de presse Audika

- Prospectus image

- Photos (libres de droits) :

<http://www.audika.ch/audika/ueber-uns/downloadbereich/>