

Telefonat

...Routine?

Frage: „Ist alles soweit in Ordnung, oder gibt es aktuell Probleme?“

JA, IN ORDNUNG

Intern klären...

Wann war der letzte Termin?

(Termin: NK&AK)

Termin: NK

Wann war der letzte HT?

Budget für Termine (Dienstleistung)?

NEIN, DA STIMMT WAS NICHT MEHR.

Prioritätsthemen

HG Verlustigt

sofortiger Termin (max 24h), ggf. andere verschieben

Termin: AK

HG defekt

zeitnaher Termin (48h)

Termin: NK

...Problem?

Frage: „Stimmt den eher etwas mit Ihrem Hörsystem nicht, oder eher mit Ihrem Gehör?“

UNKLAR / HG

1. Generelle Tipps geben...

Batterie

Reinigung

Filter

Problem bleibt bestehen?

2. Frage „Seit wann...?“

AKUT

Frage: „Besonderer Vorfall?“

NEIN

Termin: NK&AK

JA

Termin: NK

GENERELL

Termin: NK&AK

OHR

Frage „Seit wann...?“

AKUT

Verdacht auf medizinisches Problem...

zB. Hörsturz

zB. Schwindel / Gleichgewicht

zB. extremer Ausschlag oder Jucken

Empfehlung: ORL

Termin: NK&AK

GENERELL

Termin: AK