

« NOUS PRENONS TRÈS AU SÉRIEUX LA RECHERCHE DE LA SOLUTION AUDITIVE ADÉQUATE, MAIS CELA PEUT AUSSI ÊTRE UN BON MOMENT »

Depuis quarante ans, Hans Anders est indissociablement lié à l'optique et s'est donné pour mission principale de rendre les lunettes et les lentilles de contact les plus accessibles possible pour le grand public. Cela se traduit clairement dans la couverture nationale aux Pays-Bas et le nombre croissant de magasins en Belgique. Hans Anders vise cette même accessibilité en matière de soins auditifs, explique Angeli. « Les appareils auditifs peuvent être assez chers, mais proposer des aides auditives à des prix très intéressants sans compromis sur la qualité est un défi qui nous stimule. Bien entendre au juste prix, pour tout le monde. Que votre budget soit gros ou petit. Nous avons la ferme volonté de proposer un excellent rapport qualité-prix. Nous sommes aujourd'hui présents sur tout le territoire néerlandais et les malentendants flamands peuvent aussi trouver un Hans Anders près de chez eux. »



SOINS AUDITIFS DE QUALITÉ

Hans Anders s'engage à garantir la qualité de ses produits à tout moment, tant au niveau des connaissances et des compétences de ses audiciens, d'une part, que de son assortiment, d'autre part. « S'il y a bien quelque chose d'essentiel dans le monde de l'audiologie, c'est d'offrir de la qualité », déclare Angeli. « Bien sûr, nous suivons strictement les directives de la StAr, mais nous allons plus loin pour nos audiciens en matière de formation et de coaching afin de garantir la qualité de nos soins auditifs. Nos audiciens sont dès lors à même de déterminer ce qui convient au client sur la base de leurs propres connaissances et compétences. Nous voulons aider le client à trouver ce dont il a besoin, pas nécessairement l'appareil le plus cher ou celui qui offre la meilleure marge. En outre, nous tenons notre gamme de produits à jour en suivant les nouveautés des fournisseurs. Chez Hans Anders, nous proposons des produits de fournisseurs de premier plan comme Starkey, Signia et Rexton à un prix attractif. La priorité que nous accordons à la qualité des soins auditifs, nos produits et notre image ne nous ont pas empêchés de continuer à proposer des tarifs abordables. »

GRANDIR ET ÉVOLUER CHEZ HANS ANDERS

Angeli a brièvement mentionné que Hans Anders mise fortement sur la formation et le coaching, un domaine dans lequel l'entreprise a beaucoup investi ces dernières années. Angeli donne un peu plus de détails à ce sujet. « Même si vous avez un diplôme d'audicien, nous pensons que vous avez encore beaucoup à apprendre », dit Angeli dans un clin d'œil. « Nous prenons le temps de faire évoluer les gens ou de les coacher. Nous proposons également aux audiciens de suivre une formation complémentaire pour devenir coachs chez Hans Anders. Nous avons actuellement huit coachs aux Pays-Bas et deux en Flandre. Ce sont nos meilleurs éléments. À cet égard, nous ne tenons pas seulement compte des chiffres de vente, mais aussi et surtout de leur implication chez Hans Anders.

Nous leur avons proposé une formation pour leur apprendre à transmettre leur enthousiasme aux autres en tant que coachs. Les coachs appellent les audiciens en téléconférence pour discuter et échanger des conseils et des astuces. L'utilisation de coachs porte déjà visiblement ses fruits. Par ailleurs, l'année dernière, nous avons mis en place une équipe de vente spéciale pour soutenir les audiciens. Afin de la présenter à tous nos audiciens, nous avons organisé une tournée très réussie, dans le respect des règles, pour apprendre à se connaître, s'entraîner et se motiver mutuellement. Les audiciens peuvent ainsi aussi participer à la réflexion sur le fonctionnement de Hans

Anders. Le travail d'équipe est d'ailleurs une caractéristique de Hans Anders. En effet, les audiciens nous disent souvent apprécier de ne jamais être seuls dans le magasin et trouver la combinaison avec l'optique avantageuse et agréable. Travailler en équipe permet également de se soutenir les uns les autres. C'est aussi un avantage que l'opticien puisse directement orienter le client vers l'audicien de l'équipe. »

COLLABORATION AVEC LE COLLÈGE DA VINCI

On sait que le secteur de l'audition connaît une pénurie d'audiciens diplômés. Hans Anders investit dans un partenariat avec le collège Da Vinci afin de faire découvrir le métier d'audicien à un plus grand nombre de manière accessible. Angeli explique comment fonctionne la collaboration. « Le marché est très limité et nous sommes constamment en train de nous disputer les talents. Apparemment, peu de (jeunes) étudiants choisissent de suivre une formation d'audicien. C'est pourquoi nous avons cherché un moyen d'inciter des personnes qui ont un profil adapté à apprendre ce métier. Nous leur offrons un parcours de formation unique, stage compris, qui les prépare en trois mois à devenir ce que nous appelons des 'audioprothésistes'. Ils peuvent alors effectuer un certain nombre de tâches pour soutenir l'audicien, mais pas encore d'examen final, par exemple. Par ailleurs, la StAr a accordé une dérogation au collège Da Vinci pour plusieurs parties de la formation d'audicien agréé StAr, au cas où ces audioprothésistes veulent poursuivre leurs études. C'est une situation dans laquelle tout le monde est gagnant : grâce à ce parcours accessible, les étudiants apprennent rapidement le métier sur le terrain et, comme il y a plus d'aide dans le magasin, les audiciens ont plus de temps à consacrer au client. La première levée de collèges a réussi sa formation. Nous sommes fiers de ce parcours et espérons que d'autres acteurs du secteur suivront afin d'ouvrir un peu le marché. »

MEILLEURE CHAÎNE DE MAGASINS AUX PAYS-BAS

En septembre, Hans Anders a remporté le prix du public ABN Amro de la Meilleure chaîne de magasins des Pays-Bas et Belgique, dans la catégorie Audiciens. Le couronnement du travail de ces dernières années, indique Angeli. « Nous ne sommes assurément pas encore le plus grand acteur du marché, mais nous avons beaucoup progressé depuis quelques années. C'est agréable de recevoir en retour l'appréciation du client par le biais de ce prix. Le feed-back a également montré que nous avons obtenu des évaluations positives en matière de serviabilité, de service, d'expertise et d'information. Nous constatons d'ailleurs souvent nous-mêmes que nos clients sont fidèles parce que nous leur avons offert une expérience très positive. Bien sûr, nous prenons très au sérieux la recherche de la solution auditive adéquate, mais cela peut aussi être un bon moment. Avec nos audiciens, nous cherchons une manière de faire partager parfois cet esprit léger. Ce prix qui nous a été décerné s'explique sûrement par notre bon rapport qualité-prix, mais est aussi lié à l'attention que nous accordons au client et à la touche de plaisir dont nous agrémentons la vente. »

L'esprit positif cultivé par Hans Anders et décrit par Angeli se reflète clairement dans la campagne publicitaire mettant en vedette l'humoriste André van Duin et l'artiste de cabaret Plien van Bennekom. Cette campagne montre anifestement que les soins auditifs de Hans Anders ont pris une place plus importante dans la publicité. Un choix délibéré, selon Angeli. « N'importe quel Néerlandais sait que nous vendons des lunettes, mais tout le monde ne sait pas que l'on trouve aussi des appareils auditifs chez nous. Grave erreur ! Nous allons donc intensifier nos efforts afin de poursuivre notre croissance aux Pays-Bas et en Belgique. Nous misons sur une stratégie omnicanale parfaitement en phase avec notre époque pour pouvoir toucher le client et vice versa. Elle implique une bonne visibilité, mais il faut aussi penser aux soins auditifs à distance, par exemple. Les clients sont tout à fait prêts pour cela, je le vois lorsque je me joins régulièrement à nos audiciens pendant les mesures d'audition. Nous nous mettons à leur place et soumettons constamment nos services à un examen critique afin de leur offrir le meilleur service possible », conclut Angeli avec enthousiasme.

Vous trouverez de plus amples informations sur :

www.hansanders.nl

jobs.hansanders.nl