

Les malentendants AuditionSanté mise sur l'accueil

AuditionSanté, laboratoire de correction auditive fondé en 1999 par David Exposito, est le premier groupement français des audioprothésistes indépendants (342 laboratoires en France, 4 en Belgique, 2 en Espagne). Or, le paysage de l'audioprothèse est en pleine transformation. Des enseignes de correction auditive disparaissent, de nouvelles enseignes arrivent, notamment des Pays-Bas qui pratiquent l'audioprothèse discount de manière très offensive.

Cette politique de prix les plus bas ne doit pas nuire au professionnalisme que nécessite le métier d'audioprothésiste.

AuditionSanté, que son expérience et ses valeurs font figurer parmi les meilleurs professionnels, opte pour la différence afin de résister à la pression concurrentielle.

La différence consiste à accueillir le patient, non comme un simple client consommateur potentiel mais comme une personne souffrant de déficit auditif et qui a des besoins spécifiques.

L'audioprothèse est un métier. Sur ce principe, dans la nouvelle approche de sa clientèle, l'audioprothésiste AuditionSanté aborde le patient de manière humaine autant que professionnelle. Afin de déterminer quelle aide auditive est la plus adaptée, un questionnaire est soumis à la personne, concernant son histoire personnelle, familiale, sociale, ses antécédents médicaux. Au même âge, un citadin impliqué dans le milieu associatif n'aura pas le même profil qu'un rural isolé, par exemple. Au même âge, une mamie s'occupant de son jardin et de ses petits-enfants n'est pas équipée de la même manière que celle qui visite le Vietnam et suit des cycles de conférences. Avec ce questionnaire poussé, le patient devient acteur du choix de son appareillage. La différence, c'est aussi pour AuditionSanté la modernisation de ses laboratoires. Dans les mois à venir, les magasins seront rajeunis, modernisés, rendus plus gais et accueillants. Premier à avoir connu ce "relookage", le laboratoire de Cahors (photo disponible sur demande). Les couleurs choisies pour les laboratoires (bleu, vert, orange et brun) sont issues des gammes qu'AuditionSanté lance sur le marché. Quatre gammes (confort, active, dynamic et optima), déclinées selon quatre "profils" différents déterminés par le questionnaire cité plus haut. La création des gammes a également permis, en simplifiant le choix des aides auditives, une baisse de 5 % du prix des appareils, tout en maintenant les services inclus (garantie de 4 ans, contrôles réguliers, embouts gratuits, etc.)

Un accueil professionnel, attentif et humain, telle est la vocation d'AuditionSanté.