

## Besser Hören im Barnim:

### Zu Besuch bei der Hörgeräte Knoll GmbH in Eberswalde

**Achtzehn Jahre nach dem Fall der Mauer ist man in den neuen Bundesländern vielerorts immer noch weit entfernt von den oft beschworenen blühenden Landschaften. So einiges hat sich getan, doch soziale Probleme und Arbeitslosigkeit bestimmen den Alltag zahlreicher Menschen. Wie geht es eigentlich Hörgeräteakustikern in solch strukturschwachen Gegenden? Autor Martin Schaarschmidt besuchte die Hörgeräte Knoll GmbH im Brandenburgischen Eberswalde.**

Kupferhammer, Messingwerk, Eisenspalterei – die Namen einiger Ortsteile von Eberswalde künden noch von der Schwerindustrie, die hier, cirka 70 Kilometer nordöstlich von Berlin und keine zwanzig Minuten Autofahrt von der Grenze zu Polen entfernt, noch vor wenigen Jahren beheimatet war; im „Märkischen Wuppertal“ - Doch von den großen Betrieben am traditionsreichen Industriestandort blieb kaum etwas übrig: Der Kranbau Eberswalde mit einst 3.500 Beschäftigten zählt heute ganze 150 Mitarbeiter, im benachbarten Walzwerk Finow blieben von vormals 2.500 noch 250 und die Eberswalder Fleisch GmbH – bekannt für ihre „Eberswalder Würstchen“ – hält statt der einst 3.000 noch ganze 300 Menschen in Lohn und Brot.

Der wirtschaftliche Niedergang, den die heutige Kreisstadt des Landkreises Barnim seit den Wendetagen erlebte, blieb nicht ohne Folgen: Durch Abwanderung und Geburtenrückgang verlor Eberswalde ein Viertel seiner Einwohner. Von denen, die blieben, arbeitet heute nahezu die Hälfte außerhalb des Landkreises - allein jeder dritte Erwerbstätige verdient sein Geld in Berlin.

Eine Arbeitslosenquote von cirka 20 Prozent und die hohe Zahl an Langzeitarbeitslosen beeinträchtigen das soziale Klima. In die Schlagzeilen geriet Eberswalde bereits Anfang der 90er, als der aus Angola stammende Arbeiter Amadeu Antonio Kiowa hier von einer Gruppe Neonazis brutal überfallen wurde und Tage darauf an den Folgen der Misshandlungen verstarb.



Elektroingenieur, Hörgeräte- und Pädakustiker Rainer Knoll in seinem Geschäft in der Weinbergstraße (Fotos: Schaarschmidt)

Sicherlich, keine blühenden Landschaften! Wer jedoch hierher kommt und nichts anderes erwartet als heillose Agonie zwischen gewaltbereiten Skinheads, Dosenbier und Hartz IV, wird schnell eines Besseren belehrt. Der Standort ringt um seine Potentiale und um eine neue Identität. Im Stadtzentrum entstanden viele Neubauten, wurde jahrzehntelang vernachlässigte Bausubstanz vor dem endgültigen Verfall gerettet. Der Binnenhafen Eberswalde wurde gebaut und die einstige Forstakademie wiedereröffnet. Die zahlreichen Kasernenbauten, die bis Mitte der 90er Jahre die russischen Streitkräfte beherbergten, werden Schritt für Schritt saniert, einstige Industrieflächen für Neues nutzbar gemacht, etwa für die Landesgartenschau, die 2002 rund 350.000 Besucher brachte.

Die Stadt setzt auf Tourismus, auf Sehenswertes, auf den Zoologischen Garten, der sich rühmt, als bester kleiner Zoo Deutschlands ausgezeichnet worden zu sein, oder auf das imposante Schiffshebewerk Niederfinow, auf das Kloster Chorin, alljährlich Spielstätte des be-

liebten Choriner Musiksommers, und natürlich auf die Natur, den Werbellinsee und eines der größten zusammenhängenden Waldgebiete der Bundesrepublik, die Schorfheide.

Und die Stadt setzt auf den Mittelstand und den Dienstleistungssektor; so zumindest steht es in einer Broschüre, die man in der Touristen-Information neben der historischen Adler-Apotheke erhält...

Ich bin verabredet, gehe am Alten Rathaus, an der Maria-Magdalenen-Kirche und einer Reihe stattlicher, frisch sanierter Bürgerhäuser vorbei, dann über den Karl-Marx-Platz und weiter bis zur Weinbergstraße: Haus 15a, Hörgeräte Knoll.

Elektroingenieur, Hörgeräte- und Pädakustiker Rainer Knoll erwartet mich schon. – „Ich bin so eine Art Hans Dampf in allen Gassen“, beginnt er zu erzählen, nachdem wir in der modernen Hörkabine Platz genommen haben. – Wie er zur Hörakustik gekommen ist? Das ist so eine Geschichte, wie sie die Zeit nach dem Mauerfall vielfach hervorgebracht hat:

„Von Hause aus bin ich Elektriker, habe Mitte der 80er hier im Walzwerk Finowfurt gelernt und gearbeitet. Noch vor der Wende bin ich dann ins Eberswalder Institut für Biotechnologie gewechselt - als Elektriker und als Allroundkraft. Nebenbei habe ich im Fernstudium meinen Ingenieur gemacht. Als ich das geschafft hatte, war bereits klar, dass mein Arbeitgeber, das Institut, zum Jahresende geschlossen wird. Ich kündigte, wollte nicht der Letzte sein, der das Licht ausmacht, und arbeitete fortan im Sanitärgrößhandel, erst hier, dann als Pendler in Berlin, bis es auch da nicht mehr weiter ging: arbeitslos. - Und dann gab es diesen Abreißzettel, den mir irgendjemand auf dem Arbeitsamt in die Hand drückte: Firma Sager aus Wuppertal sucht einen Mitarbeiter, der Erfahrungen aus dem medizinischen oder aus dem technischen Bereich vorweisen kann; dazu eine Telefonnummer.“

Rainer Knoll bewarb sich, packte die Koffer und fuhr vom „märkischen“ ins wirkliche Wuppertal, wo er im August 1993 als Mitarbeiter der Optik-Hörgeräte-Sager GmbH begann. - „Als Hans Dampf fiel es mir nie schwer, mich in neue Dinge rein zu finden. Das ist auch eine Branche,

mit der ich leben könnte, habe ich mir gesagt. Das Medizinische war natürlich neu. Die technische Seite aber fand ich gleich sehr interessant. Und der tägliche Umgang mit den Leuten war spannend. Das war mir nicht fremd. Ich habe mich immer schon kirchlich engagiert, dabei mit unterschiedlichsten Charakteren zu tun gehabt. - Eine interessante und äußerst lohnende Aufgabe, der ich mich nun auch in der täglichen Arbeit mit viel Kreativität stellen konnte.“

Während seiner Ausbildung bei Friedrich Scheinhardt absolvierte Rainer Knoll alle notwendigen Kurse. Er bestand die Prüfung mit Bravour, nahm am Meistervorbereitungskurs teil und ging zurück nach Eberswalde. Aus der Niederlassung der Firma Sager, die Rainer Knoll hier Mitte der 90er aufbaute, wurde 1999 die Hörgeräte Knoll GmbH.

„Das Team von Hörgeräte Knoll – das sind ein Lehrling, eine Sachbearbeiterin für den Papierkram und ich“, zählt mir mein Gesprächspartner vor. Mittlerweile ist es der dritte Lehrling, den Rainer Knoll nach Erwerb der Lehrbefähigung unter seinen Fittichen hat. Ausbildung ist ihm wichtig. - „In unserer Region gibt es kaum Ausbildungsplätze, ohne Abitur schon gar nicht. Ich suche deshalb ganz bewusst junge Leute mit einem ordentlichen Realschulabschluss und Sinn fürs Praktische. Es gibt mindestens einen Probetag. Sicher, Zensuren sind wichtig - aber eben nicht alles. Viel mehr zählt, wie ein Bewerber mit Menschen umgehen kann.“



Rainer Knoll bei der täglichen Arbeit (Fotos: Schaarschmidt)

Die Menschen hinter den Kunden sind für Rainer Knoll das A und O. – „Entscheidend ist die persönliche Be-

ziehung. Das Hörgerät, das Produkt ist ein Hilfsmittel. Maßstab ist aber der Kunde, der die Hilfe braucht. Speziell für ihn müssen alle Möglichkeiten des Produktes optimal ausgenutzt werden. Da bin ich ganz Tüftler, suche nach der bestmöglichen Lösung. Schon zu DDR-Zeiten hätte ich niemals am Fließband stehen und Dienst nach Vorschrift machen können. Damals gab es in den Betrieben die Neurerbewegung, bei der es darum ging, neue Lösungen zu entwickeln. Da habe ich mitgemacht, Ideen entwickelt, weil dieses kreative Suchen einfach in mir ist. Und genau so suche ich heute für jeden einzelnen Kunden die maßgeschneiderte Hörlösung. Auf Wunsch probiere ich dann schon mal eine offene Versorgung, auch wenn die vom Hersteller mit dieser Technik gar nicht empfohlen wird.“

Ist es in einer strukturschwachen Region mit hoher Arbeitslosigkeit und eher niedrigen Einkünften eigentlich besonders schwer, die Leute von der Notwendigkeit guten Hörens zu überzeugen? – „Nein, überhaupt nicht“, meint Rainer Knoll, der vielen seiner Kunden durchaus sehr hochwertige Geräte verkauft. Wichtig für die Wertschätzung guten Hörens ist nach seiner Erfahrung vor allem die kompetente Beratung.

Und noch etwas ist ihm sehr wichtig: „Wir machen hier keine Unterschiede. Wir legen großen Wert darauf, einen Sozialhilfeempfänger, so weit wie irgend möglich, ordentlich zu versorgen. Und genauso ordentlich den Geschäftsführer, der sich die teuren Geräte leisten kann. Das ist unser Selbstverständnis, das ich auch gegenüber unseren solventen Kunden vertrete. Es kam sogar ein- oder zweimal vor, dass das jemandem nicht passte. Die haben sich dann anderweitig umgesehen...“

Das Telefon klingelt. - „Ja, ein Adventskalender im Schaufenster, und die Märkische Oderzeitung macht auch mit“, erläutert Rainer Knoll dem Anrufer, einem Physiotherapeuten aus der Nachbarschaft. „Jeden Tag wird ein Türchen geöffnet, hinter dem dann die Spende einer Firma liegt. Und das kann man dann über die MOZ gewinnen. Wenn Du Interesse hast, kannst ja zum Beispiel einen Gutschein für eine Massage schenken und kriegst gleich noch ein bisschen Werbung in der Zeitung.“

Man muss aktiv sein, Ideen haben, um im Wettbewerb der Anbieter zu bestehen – auch in Eberswalde. Anfang

der 90er gab es neben Rainer Knoll nur einen einzigen Fachhändler. Mittlerweile gibt es vier, und „die Neuen“ schlagen andere Töne an. – „Ich tue mich schwer mit dieser aggressiven Art von Kundengewinnung, die nur über den Preis kommt, nur auf billig setzt, dafür Abstriche in der Qualität macht“, meint Rainer Knoll. „Da ist in unserer Branche so einiges aus den Fugen geraten. Amplifon, HAL, Fielmann, die Aktiengesellschaften und Großunternehmen interessiert doch vor allem, wie sie schnell eine Masse Geld machen können.“



Rainer Knoll beim Interview (Fotos: Schaarschmidt)

Ich überlege mir auch, wo ich meine Preisgestaltung noch optimieren kann. Zugleich glaube ich jedoch, dass man die Leute unterschätzt, wenn man nur auf diese Billig-Ebene in den Köpfen zielt. Die wissen doch längst, dass eine Jacke für fünf Euro auch nur für fünf Euro lang hält. Ich will ordentliche Arbeit liefern – für gutes Geld. Ich will guten Service bieten, gute Produkte, kreative Problemlösung, nicht Verkaufen um jeden Preis. Ich will dem Kunden nach dem Geschäft mit gutem Gewissen die Hand reichen können. Er und ich sollen sagen: Ja, so ist es prima.“

Kontakt zu den Wettbewerbern hat Rainer Knoll kaum. Berührungängste? – Ach was! Aber das ergibt sich nicht so einfach, und mit denen, die ganz auf Preis setzen, will er auch nicht. Sehr gut funktioniert die Zusammenarbeit mit den Ärzten vor Ort. Man schätzt und achtet sich gegenseitig. – „Sie machen ihren Job, ich den meinen, und wenn der Kunde zufrieden ist, haben wir alle etwas davon. Da laufen keine krummen Sachen.“

Für den Austausch mit Berufskollegen nutzt Rainer Knoll

vor allem die regionalen Treffen der HörRex. Mit der Einkaufs- und Marketinggemeinschaft kam er erstmals während seiner Tätigkeit für die Firma Sager und über Friedrich Scheinhardt in Kontakt. Seit 1999 ist er selbst Mitglied, heute überzeugter denn je. – „Für mich ist die HörRex ein wichtiger und zudem sehr solider Partner. Es gibt konstruktiven Dialog, wirkliche Hilfe, Unterstützung beim Marketing mit garantierter Exklusivität für meinen Standort. Die forsa-Studie zum Beispiel lief bei unseren Kunden prima; auch weil sie unabhängig von einem einzelnen Hersteller war. Ich bekomme Werbemöglichkeiten unter einem gemeinsamen Dach und habe dennoch genügend Freiheit für eigene Ideen.“

Der Marketing-Mix von Hörgeräte Knoll ist und bleibt hauseigen. In der Tageszeitung gibt es keine Flut von Werbeanzeigen mit groß gedruckten Preisen, sondern nur gelegentliche PR-Artikel, die dann besonders gut vorbereitet sind und wirklichen Informationsgehalt bieten. Und es gibt den Bus; einen Überlandbus, der komplett für das Unternehmen gestaltet wurde und dessen Werbebotschaft Tag für Tag quer durch den Landkreis trägt.

„Auf Hersteller- oder Produktnamen setze ich wenig“, erklärt mir der Hörgeräteakustikermeister. „Ich bin Techniker aus Leidenschaft, und deshalb freut es mich wirklich, die immer neuen Möglichkeiten der immer kleineren Systeme zu sehen, die die Industrie entwickelt. Natürlich gibt es einige Hersteller, mit denen ich besonders intensiv zusammenarbeite. Entscheidend ist aber immer wieder, dass das jeweilige Produkt und der Service stimmen.“

Das wichtigste Werbemittel ist für Rainer Knoll immer noch die eigene Arbeit. Wie oft schon kam ein neuer Kunde nur durch die Empfehlung einer Nachbarin oder eines Freundes?! Jahrelange Qualität ohne Kompromisse, kompetente Beratung, vertrauensvolle Kundenbeziehungen, Kulanz – so etwas spricht sich rum. Sogar eine Kundin aus dem fernen Göttingen hat ihm eine solche Empfehlung schon beschert. Drei Fachhändler in ihrer Nähe hatte die Seniorin bereits aufgesucht und war immer noch nicht zufrieden. Da gab ihr ein Bruder aus Eberswalde den Tipp, es doch einmal mit seinem Akustiker zu probieren – und endlich brachte die Anpassung auch den gewünschten Anpasserfolg.

Blicke der Mittelstand, dem laut Broschüre aus der Touristen-Information in Eberswalde die Zukunft gehört. – Ist Eberswalde besonders mittelstandsfreundlich? – Rainer Knoll muss überlegen: „Also, wenn Sie die Fördertöpfe meinen, aus denen haben wir nie groß was genommen. Sicherlich ist die Stadt für uns Mittelständler nicht unattraktiv. Es gibt einen engagierten Bürgermeister und genügend Leerstand, um Unternehmungen ganz unterschiedlicher Größe zu starten. Aber Fuß fassen muss man eben doch selbst.“

Nein, Rainer Knoll erzählt mir lieber vom Barni. Den haben sich die Gewerbetreibenden der Region nämlich selbst ausgedacht, und er ist bundesweit absolut einmalig. – Eine goldglänzende Münze mit den Maßen eines Ein-Euro-Stücks befördert mein Gesprächspartner aus der Schublade. „1 Barni. Hörgeräte Knoll GmbH“, steht auf der einen Seite. Auf der anderen ist ein Wappen der deutschen Hörgeräteakustiker zu sehen. – Eine eigene bare Münze, wie sie mittlerweile zahlreiche Gewerbetreibende in und um Eberswalde haben, um sie guten Kunden bei passender Gelegenheit als eine Art Dankeschön-Taler zu überreichen.

Barnis sind wertvoll. Man kann sie bei allen Unternehmen umsetzen, die an der Barni-Aktion beteiligt sind. Bei Hörgeräte Knoll zum Beispiel bekommt man für zwei Barnis einen Schlüsselanhänger und für 30 eine Solargartenlampe. Und bei Bäcker Wies aus der Nachbarschaft gibt es sogar ein echtes fünf Barni Silberstück für jeden Kunden, der eine Hochzeitstorte bestellt und obendrein einen Trauschein vorlegen kann. – „Die Rückläufe der Barnis liegen bei circa 15 Prozent“, versichert mir Rainer Knoll. „Vor allem sind die Münzen, die neben den Namen ihrer Stifter meist Wappen und andere Motive aus der Region zieren, innerhalb kürzester Zeit zu heiß begehrten Sammlerstücken avanciert. Ich habe einen Kunden, der kommt jede Woche Batterien kaufen, nur um wieder seinen Barni zu haben, den er gegen andere Motive eintauscht...“

Es wird Zeit, mich von meinem Gesprächspartner zu verabschieden. Noch eine letzte Frage: „Beneiden Sie nicht manchmal Ihre Berufskollegen andernorts? Könnten Sie sich vorstellen, Ihr Geschäft in einer hübschen westdeutschen Kleinstadt zu haben, in der die Arbeitslosenzahlen deutlich niedriger und die Einkommen ent-

sprechend höher sind?“ – „Nein“, sagt Rainer Knoll und gibt mir zum Abschied die Hand.

Weil es zu regnen beginnt, nehme ich für den Rückweg den O-Bus; einen Bus, der über Oberleitungen mit elektrischem Strom versorgt wird. – Der Eberswalder O-Bus ist gut für die Umwelt und als Verkehrsmittel ungefähr so einmalig wie die Wuppertaler Seilbahn, denke ich, während ich nach einigem Suchen in meiner Manteltasche den „Knoll-Barni“ zu fassen bekomme.

Martin Schaarschmidt

Abdruck mit freundlicher Genehmigung der Zeitschrift Audio-Infos – [www.innocentiaverlag.de](http://www.innocentiaverlag.de)