

SÉRIE DE ENTREVISTAS COM LOJAS CERTIFICADAS

WELL HEAR (MACAU)

Estabelecido em 2001, o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada” tornou a “Loja Certificada” numa opção confiável entre os consumidores no decurso dos anos da sua implementação. Como o projecto marcante do CC, o “Projecto de Reconhecimento de Loja Certificada” vem evoluindo ao longo do tempo. Em 2021, o CC lançou-se a organizar a actividade “Melhor Loja Certificada”, no sentido de honrar anualmente 20 “Lojas Certificadas” com o título de “as Melhores”. Visto isto, a editora do boletim “O Consumidor” vem entrevistar as “Melhores Lojas Certificadas” do ano 2023 e relatar as suas experiências de sucesso no exercício de actividades, de modo a incentivar as “Lojas Certificadas” a examinar-se e aperfeiçoar-se de forma contínua. Nesta edição, vem a entrevista do “Centro de Auditivo do Well Hear (Macau) Limitada” (doravante designado por “Well Hear (Macau)”) – reconhecido como “Melhor Loja Certificada” nos dois anos consecutivos – que nos permite a conhecer o seu modo de exercício de actividades e a história da sua marca.

“Prosseguir os propósitos originais de ouvir clientes com atenção” é o lema que temos seguido ao longo do tempo, com expectativa de ajudar os deficientes auditivos a escutar mais sons no mundo através de entender as necessidades de cada deles. O responsável do “Well Hear (Macau)”, Tang Sio Peng, e a sua equipa já trabalham na área de teste e aparelho auditivo há mais de dez anos, tendo criado o “Well Hear (Macau)” em 2018, no sentido de prestar serviços profissionais e de qualidade aos deficientes auditivos em Macau, ajudando-os a escolher aparelhos auditivos adequados e assim comunicar com outros sem barreiras. O Tang afirmou que é uma honra ter conquistado a menção de “Melhor Loja Certificada” nos dois anos consecutivos, o que constituiu um reconhecimento significativo para a sua equipa, que se sentiu muito orgulhosa e motivada. “Divulgámos nas redes sociais a notícia de ganhar o dito prémio nos dois anos consecutivos, a qual obteve ‘gostos’ e foi partilhada não só pelos clientes antigos como bem novos. Eles ainda recomendaram o ‘Well Hear (Macau)’ aos seus familiares e amigos, o que surtiu grande efeito promocional sobre a loja”.

Os aparelhos auditivos ajudam a reconstruir a ponte de comunicação, sendo significativa também para o Tang e a sua equipa. Ele apontou que, actualmente, na loja estão disponíveis produtos para ouvidos externo, médio e interno, assim como variados serviços profissionais a indivíduos com diferentes

necessidades, procurando ajudar mais deficientes auditivos de Macau a melhorar a qualidade da vida através da prestação de serviços excelentes ao preço mais reduzido. Em simultâneo, a equipa participa periodicamente nas acções de formação e de intercâmbio dentro e fora de Macau, de maneira a elevar o nível de profissionalismo em geral. O Tang confessou que não foi fácil ser “o melhor” nos dois anos consecutivos, dado que a avaliação é muito rigorosa e exige o auto-aperfeiçoamento da loja em todas as vertentes através da orientação por parte do pessoal do CC. “O progresso resulta sempre da concorrência. Em articulação proactiva com as disposições impostas pelo CC, promovemos a transparência no preço, na qualidade e nas informações relativas aos produtos auditivos, no sentido de proporcionar mais opções aos residentes.”

O sector dos serviços auditivos serve uma comunidade pequena que, porém, abrange diferentes faixas etárias. Tang espera que, através do CC, o sector dos serviços auditivos possam entrar nos olhos do público. “O CC tem uma grande credibilidade em Macau. No futuro, iremos continuar a participar na actividade “Melhor Loja Certificada”, incentivando a participação de todo o sector, de modo a trazer maior transparência no sector e fomentar o progresso contínuo e a melhoria da qualidade dos serviços, para prestar serviços mais profissionais e de melhor qualidade aos residentes com necessidades.”