

唯聽澳門聽覺及言語中心



“唯聽澳門聽覺及言語中心”（下稱“唯聽”）早於2002年已在本澳經營醫療用品，及於2009年與丹麥唯聽（Widex）合作為澳門人帶來便利的聽力用品服務，相信以專業知識能為客戶帶來適切的服務，改善弱聽者的生活。其在去（2019）年獲取本會A級誠信店的嘉許，本會走訪了唯聽，報道其多年來的敬業樂業。

唯聽一直致力於推動提升本澳對聽力健康的認知水平，多年來為市民提供免費的聽力篩查，對於能為本會及眾多消費者認可，獲得A級誠信店嘉許，唯聽經理江慧心小姐認為此嘉許是一份對其公司的肯定，於員

工而言，更是一大鼓舞，公司希望可以繼續維持高水平的服務，不辜負這個榮譽。江小姐又分享到加入“誠信店”後得到更多消費者的認識，而剛加入“誠信店”初期，“誠信店”優質標誌制度中的各項標準令其瞭解到公司的不足之處，幸而有清晰的條文指引，以及專業的評審人員指導，促使公司深思改善方案，並作出調整。在獲得嘉許後，A級誠信店的獎狀帶給消費者更多的信心，對新客人來說有更大的安全感，而舊客人亦開心於自己正確的選擇，當客戶對公司越是信任，越能積極樂觀地適應配戴助聽器的過程，令適應期更順利，得到的成效更好。

唯聽的客戶主要是老年人，其次是幼兒。老人及幼兒的家人需要更多的專業講解及聆聽，故對員工的培訓是不可缺少的。江小姐表示員工們都擁有醫療方面的學歷，抱有幫助更多人的熱誠，因而能與眾多的弱聽人士及其家人建立互信，並用心聆聽他們的需要，從而更好地調整公司的經營策略。同時，通過參加各種培訓，提高員工們的專業水平及客戶服務技巧能力，讓員工更明瞭弱聽人士所面對的困擾，為他們提供更適切的幫助。而售後服務對於使用助聽器的人士來說非常重要，江小姐指出弱聽人士首先需要花一段時間適應及接受產品，故會為客戶提供試機服務、耳機調整服務及全球的保養。

企業的社會責任亦是“誠信店”優質標誌計劃非常重視的一環，除了為市民提供免費的聽力篩查外，唯聽多年來還走訪各社團舉辦聽力健康講座，期望幫助更多的弱聽人士，讓助聽器能促使老年人與家人有更好的交流，幼兒能更好地探索世界，共築良好的家庭環境。◎

