



SENE FORUM 2012

# Die Macht der Empfehlung

Jennifer Appelt

Projektleitung Marketing und Zuweisermanagement

# DIE AUSGANGSLAGE



SENE FORUM 2012

Marketing wurde gleichgesetzt mit  
Pressearbeit, Flyern, Website  
(„Außenfassade“).

# DIE ZUKUNFT



SENE FORUM 2012

*„Der Wettbewerbsdruck macht ein professionelles Marketing überlebensnotwendig.“*

Bank für Sozialwirtschaft

# DIE ZUKUNFT



SENE FORUM 2012

Marketing ist die Orientierung der Leistungsanbieter auf die Bedürfnisse „des Marktes“.

oder präziser:

... auf die Bedürfnisse der „Stakeholder“.

# STAKEHOLDER



SENE FORUM 2012

Bewohner – Angehörige – Kostenträger

Mitarbeiter – potentielle Mitarbeiter

Zuweiser – Kooperationspartner

Öffentlichkeit - Presse

Eigentümer – Träger

# WAS WISSEN WIR ÜBER BEDÜRFNISSE?



SENE FORUM 2012

- Was ist entscheidungsrelevant?
- Was ist marktdifferenzierend?
- Wo liegen Potentiale?
- Unterschiedliche Bedürfnisse der Zielgruppen !
- Marktforschung !

# ENTSCHEIDUNGSRELEVANTE QUALITÄTSKRITERIEN



SENE FORUM 2012

Was begründet oder lockert Loyalität bei Patienten?  
(Differenzierungsmerkmale im Wettbewerb)

- Platz 1: **Zuwendung (Patientenzentrierung)**  
(56 Rangpunkte)
- Platz 2: **Sauberkeit und Hygiene**  
(34 Rangpunkte)
- Platz 3: **Kompetenz der Ärzte und Pfleger**  
(32 Rangpunkte)

Zielgruppenanalyse „Klinikqualität im Marketing“, rotthaus.com 2008

# DIE ZUKUNFT



SENE FORUM 2012

***„Ziel des Marketing ist ein optimaler Return on Investment.“***



# UNSER CREDO

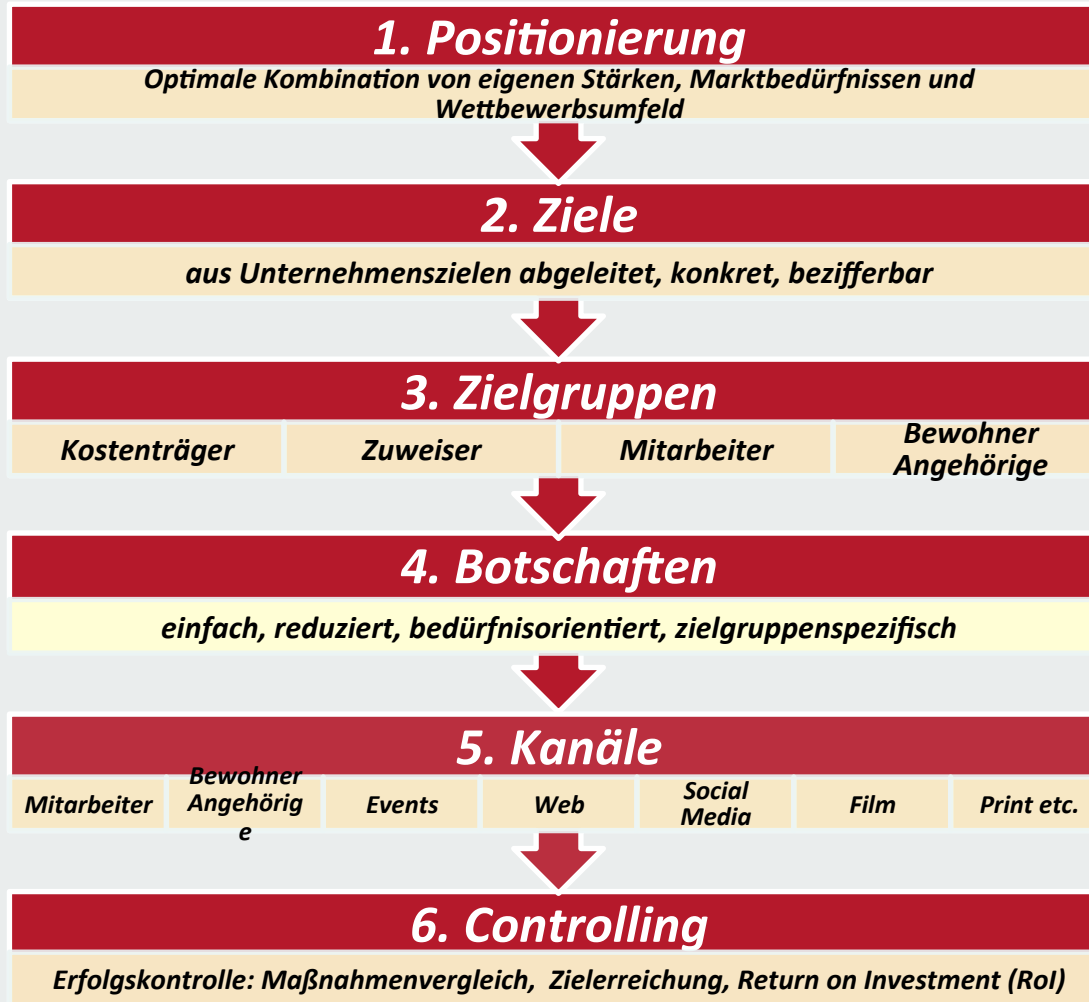


SENE FORUM 2012

***„Marketing rechtfertigt sich  
ausschließlich durch seinen Beitrag zur  
Erreichung der Unternehmensziele.“***



SENE FORUM 2012



# SYSTEMATISCHES MARKETING

nach [rotthaus.com](http://rotthaus.com)



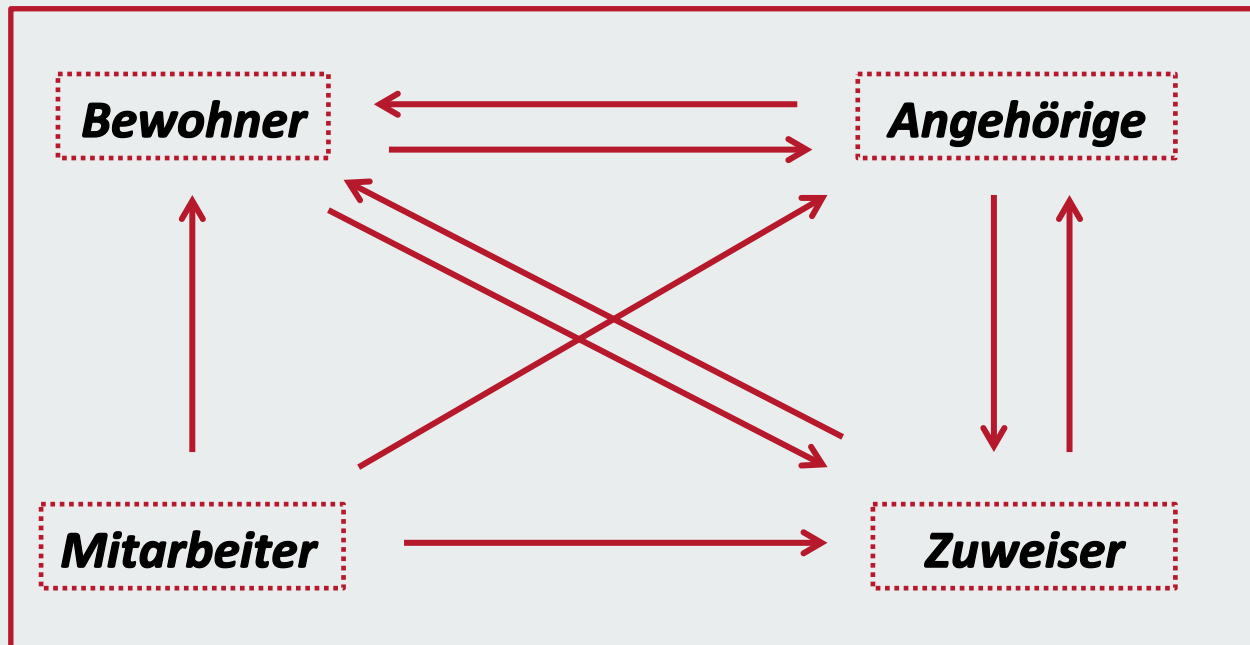
SENE FORUM 2012



# EMPFEHLUNGSMARKETING: WIRKUNGEN



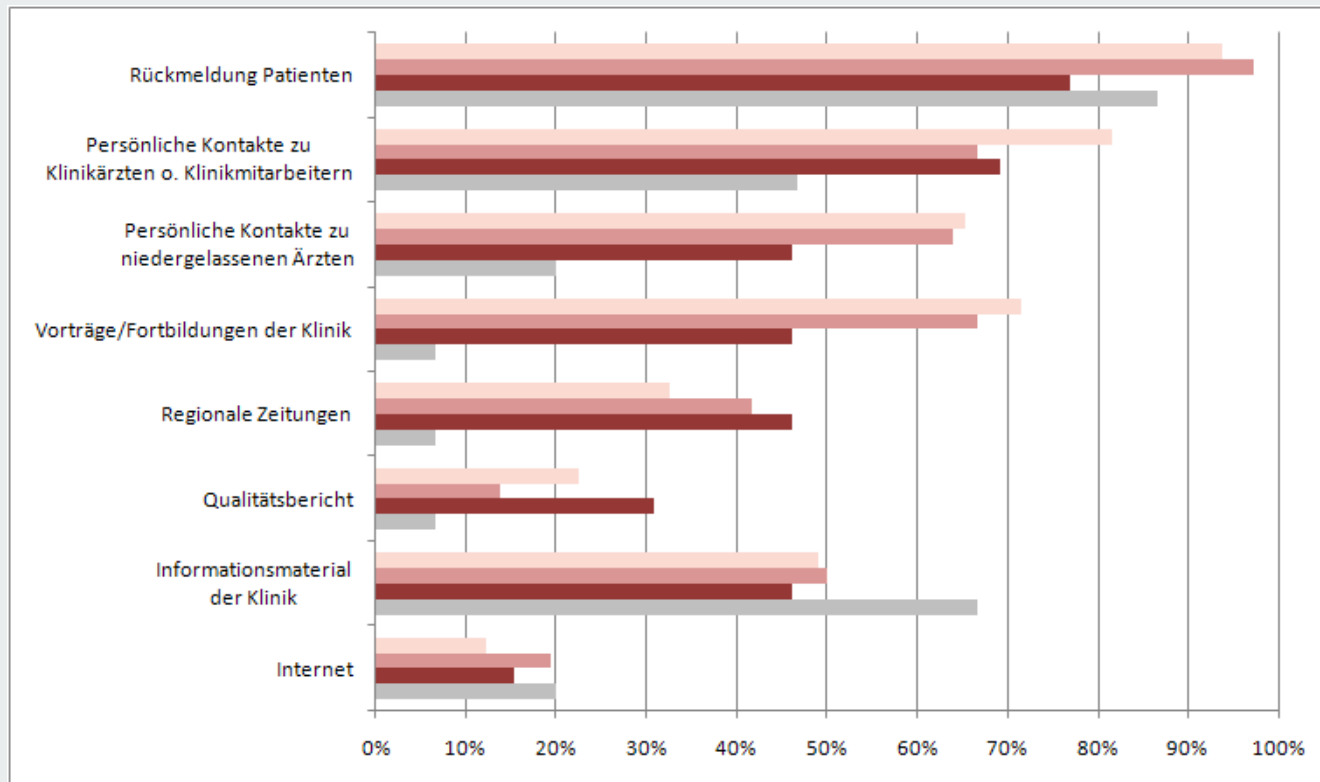
SENE FORUM 2012



# EMPFEHLUNGSMARKETING IST DIE BASISSTRATEGIE!



SENE FORUM 2012



*Zuweiserbefragung bei vier Akutkliniken, rotthaus.com 2008 (Mehrfachnennungen)*

# DIE BESONDERE WIRKUNG EINER EMPFEHLUNG



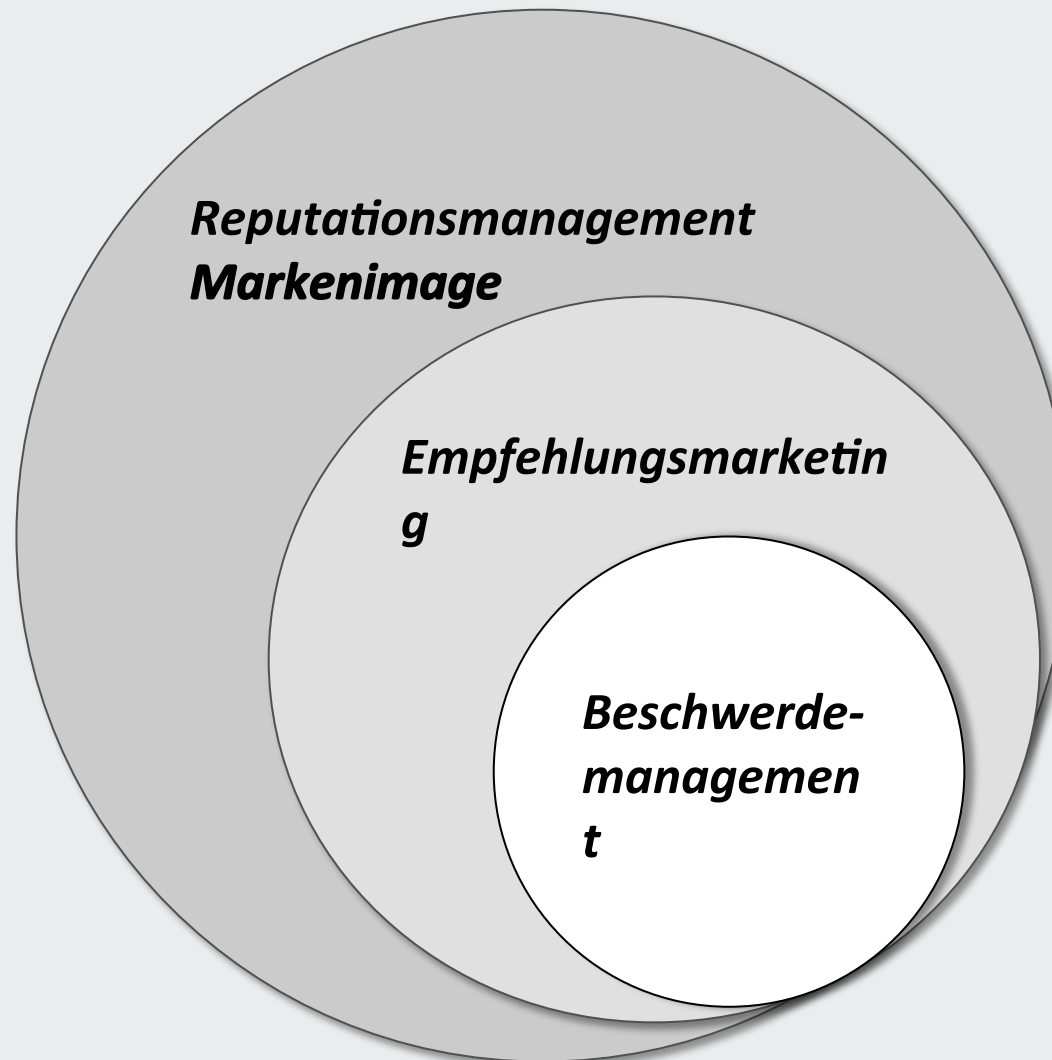
SENE FORUM 2012

- Auf persönlicher Erfahrung eines Dritten beruhend
- Authentisch
- hohe Überzeugungskraft

# EMPFEHLUNGSMARKETING <> BESCHWERDEMANAGEMENT



SENE FORUM 2012



# BESCHWERDEMANAGEMENT: ZIELE



SENE FORUM 2012

**Stärkung der Wettbewerbsposition durch:**

- Vermeidung von Abwanderung – Neuakquise → Zielgruppen: Beziehungsrelevant
- Nutzen der Beschwerdeinhalte → Qualitätsrelevant



**Qualitätsrelevant**



**Zielgruppen: Beziehungsrelevant**

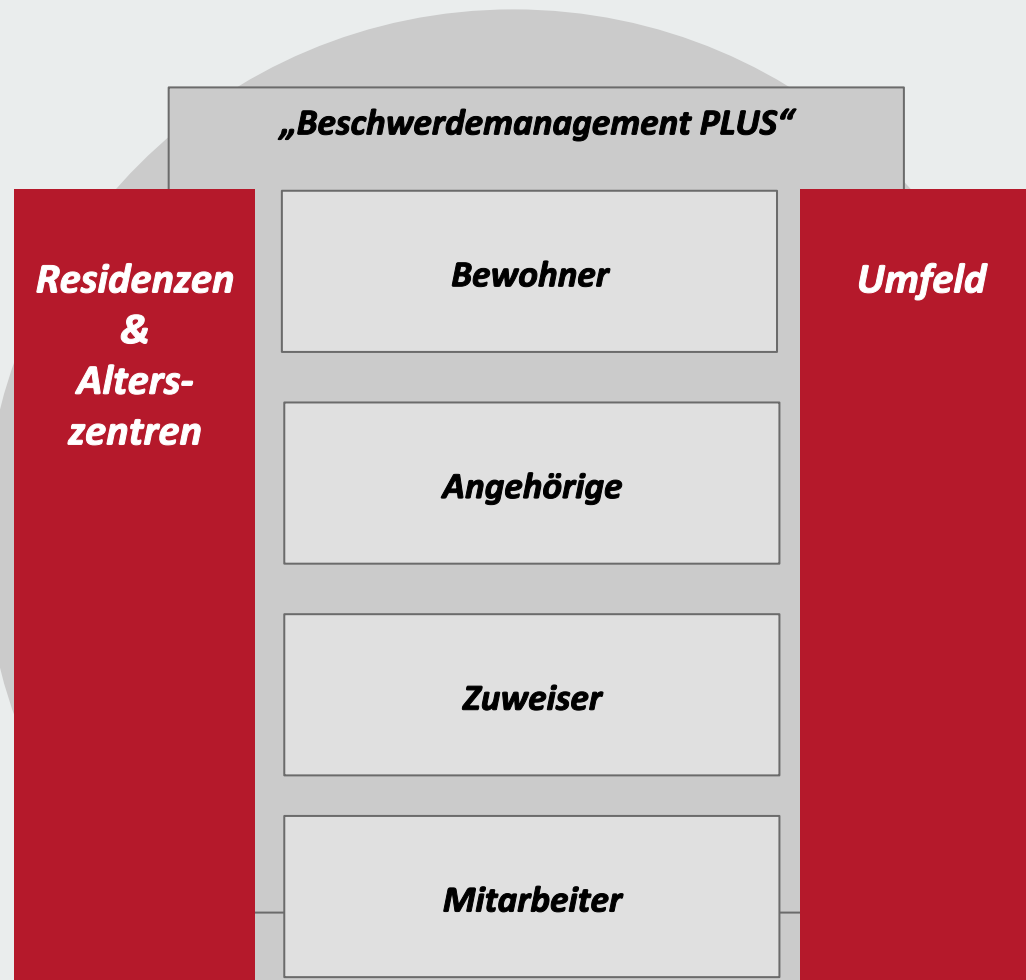




# EMPFEHLUNGSMARKETING



SENE FORUM 2012



# STRATEGIE 1: KUNDENPERSPEKTIVE



SENE FORUM 2012

- Kundenperspektive einnehmen
- Eigene Analyse
- Fremdanalyse
- Kundenforum

# STRATEGIE 2: BOTSCHAFTEN



SENE FORUM 2012

- Botschaften formulieren
- Vom Nutzenversprechen ausgehen
- Mitarbeiter als Multiplikatoren gewinnen

# STRATEGIE 3: STORYTELLING



SENE FORUM 2012

- Geschichten formulieren
- Passend zu den Botschaften
- Emotional ansprechend

# STRATEGIE 4: POSITIVE ÜBERRASCHUNG



SENE FORUM 2012

- Begeisterung auslösen
- Das „gewisse Extra“
- Ideengenerierung gemeinsam mit Kunden

# STRATEGIE 5: ZUWEISERMANAGEMENT



SENE FORUM 2012

- Netzwerk entwickeln
- Dialogplattform schaffen
- Persönliche Kontakte vertiefen
- CRM/Datenbank

# STRATEGIE 6: ANGEHÖRIGE



SENE FORUM 2012

- *Proaktive Ansprache*
- *Persönliche Kommunikation*
- *Angehörigen-Bewohner-Gespräch mit der Leitung*
- *Angehörige als Referenzen*

# STRATEGIE 7: LIBERO-MODELL



SENE FORUM 2012

- Proaktives Beschwerdemanagement
- Latente Unzufriedenheiten
- Freiraum



# STRATEGIE 8: DANK



SENE FORUM 2012

- Erkennen der Empfehlungen
- Dank an Empfehler
- Persönliche Rückmeldung/Geschenk

# STRATEGIE 9: INTERNET



SENE FORUM 2012

- Screening Foren und Portale
- Reaktion bei negativen Einträgen
- Förderung positiver Einträge



SENE FORUM 2012

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**



SENE FORUM 2012

rotthaus.com

***Strategien für den Gesundheitsmarkt***

Franzstr. 75

D-50935 Köln

Tel. (02 21) 430 919-0

Fax (02 21) 430 919-10

info@rotthaus.com

www.rotthaus.com