

Seminarangebot Marketing im Gesundheitswesen: Patienten werden Kunden



Patienten werden Kunden Konsequenzen für das Marketing

Wenn Patienten durch Zu-, Auf- oder Selbstzahlung zum Kunden werden, verändert sich deren Erwartung, Haltung und Entscheidung gravierend. Die Empfehlung oder Weisung durch Ärzte oder Fachpersonal ist dann nicht mehr alleine ausschlaggebend. Der Patient nimmt eine neue Haltung der Mitbestimmung ein, da er eigene finanzielle Entscheidungen treffen muss.

Das Fachpersonal mit Patientenkontakt ist gefordert, nicht nur fachlich kompetent zu beraten. Sie müssen zusätzlich die Bedürfnisse und Entscheidungssituation von Patienten richtig einschätzen, um Patienten zu überzeugen und Compliance zu initiieren.



Patienten sind mit 3 Szenarien konfrontiert:

1. Selbstmedikation → Patient = Kunde

Medikamente oder Medizinprodukte, die von der Verschreibungspflicht befreit sind, werden nicht erstattet. Der Patient verhält sich wie ein Kunde und trifft dementsprechend seine Kaufentscheidung

2. Medizinische Behandlung → Patient (+ Kunde)

Nimmt der Patient im Falle eines akuten Leidens Kontakt zum Arzt oder einer Klinik auf, folgt er im Falle einer erstatteten Behandlung oder Medikation den Weisungen / Empfehlungen des Fachpersonals.

Sind Zu-, Auf- oder Selbstzahlung involviert, nimmt der Patient automatisch auch die Rolle eines Kunden ein. Er will wissen, wofür er zahlen soll, und mitentscheiden, ob das Preis-Leistungsverhältnis stimmt.

3. Behandlung chronischer Leiden → Patient = Kunde

Für die Behandlung chronischer Leiden ist es wichtig, dass Patienten dauerhaft die richtige Haltung zur Therapie einnehmen. Der Patient verhält sich dauerhaft wie ein Kunde, denn es fehlt in der Regel das Verständnis für medizinisch wissenschaftliche Zusammenhänge in der Therapie.



Für wen stehen „Patienten als Kunden“ im Fokus?

- Fachpersonal (Ärzte, Apotheker, Therapeuten, MTAs, ...) in direktem Kontakt mit Patienten, das beratend tätig ist oder Therapien verordnet bzw. begleitet
- Marketing- und Vertriebsmitarbeiter, die ein vertieftes Verständnis für die Sichtweise von Patienten haben müssen, um ihre Produkte nicht nur medizinisch wissenschaftlich erklären können, sondern auch wissen müssen, was Patienten erwarten und wie sie die Produkte anwenden
- Mitarbeiter aus der Produktentwicklung, die sich für die Erwartungen und den Umgang von Patienten mit den Produkten interessieren
- Führungskräfte, die für Entwicklung, Marketing und Vertrieb von Medikamenten oder Medizinprodukten verantwortlich sind

Das Seminar

Schwerpunkte:

- **Verhaltensökonomie**
Wie Menschen sich verhalten, Dinge bewerten und Entscheidungen treffen
- **Der Wandel im Gesundheitswesen**
Was sich ändert im Gesundheitswesen und welche Herausforderungen entstehen
- **Patienten besser verstehen**
Wie Marktforschung im medizinischen Umfeld gestaltet werden muss, um verwertbare Patienten-Insights zu erhalten
- **Beispiele für Patienten-/Kunden-Insights**
Inkontinenz, Blutdruck, Wunden, ...
- **Kommunikation mit Patienten als Kunden**
Die Umsetzung in ein Marketingkonzept
- **Kommunikationsbeispiele**
Internet, Anzeigen, B2B-Information, ...
- **Workshop(s)**
Gruppenarbeit – Anwendung der gewonnenen Erkenntnisse auf für die Teilnehmer relevante Marktsegmente
- **Die Umsetzung im Unternehmen**
Eine neue Herangehensweise erfordert Bereitschaft zur Veränderung im Denken und Handeln

Termine in 2019

Dienstag, 15.10.2019 in Ulm

Teilnehmerzahl 8 – 12 Personen

Teilnahmegebühr: 500 € + MwSt pro Teilnehmer

Anmeldung auf www.people-and-coop.com

Die Durchführung des Seminars als Training in Unternehmen ist nach Absprache möglich

Die Seminarleitung



Dr. Dieter Feustel
Dipl.-Chem.

Der Seminarleiter verfügt über viele Jahre Erfahrung in der Entwicklung und Vermarktung von Medizinprodukten im internationalen und interkulturellen Umfeld und kennt Erfolgsfaktoren und Stolperfallen aus persönlicher Erfahrung.

Heute bietet Dieter Feustel sein Wissen und seine Erfahrung bei People & Cooperation Consulting an. Er ist Mitglied im conlab Unternehmerverbund.



People & Cooperation
CONSULTING

Dr. Dieter Feustel
Stangenhaustraße 85
89542 Herbrechtingen
info@people-and-coop.com
Tel: +49 (0)7324 – 98 69 37
Mobil: +49 (0)176 – 4593 7405
www.people-and-coop.com

Mitglied im conlab Unternehmerverbund
www.conlab.de