



Professionelle Marktstrategien

Etablieren Sie jetzt eine systematische Zuweiserbetreuung



© Fotolia

Maßgeschneidertes Modulsystem für Ihre Klinik

- **Schritt für Schritt**
- **Vielfach praxiserprobt**
- **Im Dialog mit Ihren leitenden Ärzten**
- **Mit direktem Nutzen**

Professionelle Marktstrategien

Gezielte Steuerung der Fallzahlen durch strategisches Zuweisermarketing

Die systematische und zielgerichtete Betreuung ihrer Zuweiser ist ein wesentlicher Baustein der strategischen Ausrichtung von Kliniken. Zugeschnitten auf die Situation in Ihrer Klinik wählen Sie aus unserem Modulsystem die für Sie passenden Beratungs- und Umsetzungsschritte. Wir etablieren gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern ein strategisches Zuweisermarketing für Ihre Klinik.

Modul A: Mobilisierung internen Wissens und individueller Projektplan

Gemeinsame Evaluation vorhandener Potenziale und Zuweisungshemmnisse

- **Strukturierte Bestandsaufnahme** Ihres Zuweiserumfeldes
- **Konzeptionsworkshop** mit Zieldefinition, Stärken-Schwächen-Analyse und Entwicklung von maßgeschneiderten Strategien
- **Projektplan** als konkreter Maßnahmenplan – Prioritäten, Budget, Meilensteine
- **Entscheidungsworkshop** zur Bewertung der Maßnahmenvorschläge und gemeinsamen Vereinbarung der Umsetzungsschritte

- Wachstumschancen genau identifizieren
- Zielgenauer Marketingmix
- Maßnahmen umsetzen!

Fallzahlen gezielt steigern

Modul B: Targeting/ Zuweisersegmentierung

Konzentration der Maßnahmen und Zuweiserbefragung auf die (auch potenziell) wichtigen Zuweiser.

- **Identifikation** nicht nur von Vielzuweisern, sondern auch von Zuweisern mit auffälligen Steigerungen, auffälligem Rückgang, realistischem Zuweisungspotenzial oder Problemsituationen, wichtigen Multiplikatoren sowie Problemzuweisern
- **Verdichtung** der Segmentierung auf drei Gruppen: VIPs (sehr wichtige Zuweiser), IPs (wichtige Zuweiser), Sonstige
- **Spezielle Zuweiserzielgruppen** gemäß spezifischen Wachstumszielen (nach Zielindikationen/nach Zielregionen)

Patientenströme verstehen und steuern

- Internes Wissen über Zuweiser transparent machen
- Zuweiserverhalten analysieren
- Zuweisungshemmnisse aufdecken

Rücklaufquote
zwischen
55 % und 67 %

Modul C: Gezielte Zuweiserinterviews/Optimierte Zuweiserbefragung

Gezielte Telefoninterviews zum Erkennen von Zuweisungshemmnissen und zur Optimierung der Zusammenarbeit

Befragungsmethode

Nach einem persönlichen Ankündigungsbrief durch Ihre Klinik vereinbaren wir mit ausgewählten Zuweisern telefonische Gesprächstermine. Anhand eines individualisierten Befragungsleitfadens werden Computer Assisted Telephone Interviews (CATI) durchgeführt und protokolliert.

Stärken-Schwächen-Analyse

Wie viele Patienten gehen aus welchen Gründen an Ihrem Haus vorbei? Wie schätzen die Zuweiser Ihre Stärken und Schwächen ein? Welches Potenzial schlummert bei einzelnen Zuweisern? Sowie: Verbesserungspotenziale im Marktvergleich in grafischer Visualisierung.

Zuweiserindividuelle Auswertung

Die optimale Informationsbasis für Ihre individuelle Schlüsselkundenpflege und -akquise: Wertvolle Informationen zu Patientenpotenzial, Informationsstand, Goodwill und Entscheidungskriterien der einzelnen Zuweiser.

Externes Benchmarking

Sie erhalten eindeutige Vergleichszahlen auf Basis der für Sie relevanten Kennzahlen aus über 3.400 Zuweiserinterviews – inklusive einer vergleichenden Stärken-Schwächen-Analyse.

Ad-hoc-Kommunikation

Während der laufenden Befragung

erhalten Sie Hinweise auf dringenden Kommunikationsbedarf einzelner Zuweiser.

Integrierte Kommunikation

Nutzen Sie schon die Befragung selbst als Instrument der Zuweiserbindung und des internen Change-Managements. Wir sorgen für die Vor- und Nachbereitung sowie Einbindung Ihrer Klinikärzte.

Handlungsempfehlungen

Anhand von Umsetzungskhecklisten erhalten Sie Handlungsempfehlungen für die optimale Nutzung der Befragungsergebnisse – umsetzungsorientiert, sortiert nach Prioritäten und sogar für einzelne Zuweiser.

- Zuweiser segmentieren
- Betreuungsprozess organisieren
- Zuweiserdatenbank einführen

**Zuweiser
systematisch
ansprechen**

Modul D: Zuweiserdatenbank/CRM

Dokumentation und Steuerung der relevanten Zuweiserbeziehungen

- **Einstieg mit CRM-Sheet** als zentralem Steuerungsinstrument für die Befragung und die folgenden Aktivitäten in Form einer Excel-Datei
- **Dokumentation** des hausinternen Wissens in der Datenbank
- **Integration der Befragungsergebnisse** zur weiteren Nutzung in der Zuweiserdatenbank
- **Automatische Übernahme** in eine CRM-Software zu einem späteren Zeitpunkt möglich

Modul E: Systematische Zuweiserbetreuung

Individuelle Kontaktpflege durch optimale Aufgabenverteilung, Support und Controlling

- **Persönliche Kontakte:** Die Kontaktpflege zu den Zuweisern wird systematisiert. Interne Aufgabenverteilung. Entlastung der Chefärzte durch definierte Abläufe und Marketingsupport. Ggfs. Außendienstkonzeption
- **Jahresagenda** zur langfristigen Planung von Maßnahmen, differenziert nach Zuweisergruppen und einzelnen Zielzuweisern

Modul F: Verbesserung der Erreichbarkeit

Aktueller Überblick für den Zuweiser über Leistungsspektrum und aktuelle Kontaktdaten Ihrer Klinik

- **Zuweiserkarte** für bessere Erreichbarkeit, um allen relevanten Zuweisern Ansprechpartner und Zugangswege zu liefern. Dies ist in attraktiver Form dokumentiert und wird laufend aktualisiert; alle eigenen Mitarbeiter sind hierüber informiert
- **Gezielte Distribution** der Zuweiserkarte in die Praxen als Einstieg in eine persönliche Zuweiserbetreuung

„Wir beginnen dort, wo es den höchsten Nutzen bringt!“

Nach unserer Erfahrung verfügen bisher mehr als 90% der Kliniken über keine systematische Zuweiserbetreuung. Mit unserem Modulsystem machen wir es Ihnen einfach, Schritt für Schritt eine Verbesserung zu erreichen. Jeder Schritt bringt Ihrem Haus eine direkt spürbare Weiterentwicklung. Üblicherweise beginnen wir dabei mit einer Klinik bzw. Abteilung, die dem Wettbewerb besonders ausgesetzt ist oder die besondere Marktchancen bietet.

Bitte sprechen Sie mich gerne persönlich an.

Ihr



Stephan Rotthaus

E-Mail: sr@rotthaus.com

Tel.: +49-221-430919-11

„Aktivitäten im Klinikmarketing müssen einen direkten Return on Investment bringen.“

Stephan Rotthaus, Geschäftsführender Gesellschafter



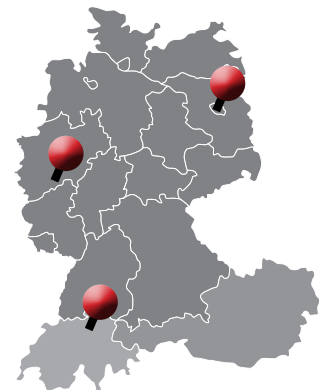
„Das Zuweiserprojekt mit rotthaus.com hat unsere Fallzahlen in der Gynäkologie auf ein Niveau gehoben, das konstant 25% über dem Vorjahresniveau liegt.“

 **rotthaus.com**

Strategien für den Gesundheitsmarkt

Strategisches Klinikmarketing

rotthaus.com ist führend im Klinikmarketing mit Projekten in über 120 Akut- und Rehakliniken in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Unser Schwerpunkt liegt in der strategischen Beratung sowie der Entwicklung integrierter Marketingkonzepte für Kliniken sowie dem Aufbau des Zuweiser- und Personalmarketings.



Berlin

Ehrenbergstr. 23
D-14195 Berlin-Dahlem
Telefon +49-30-233 223 7-0
E-Mail berlin@rotthaus.com

Köln

Franzstr. 75
D-50935 Köln-Lindenthal
Telefon +49-221-43 09 19-0
E-Mail koeln@rotthaus.com

Zürich (ab 1.1.15)

Repräsentanz Tödistr. 60
CH-8002 Zürich
Telefon +41-44-283 61 88
E-Mail zuerich@rotthaus.com

www.rotthaus.com

Professioneller Erfahrungsaustausch

rotthaus.com ist Initiator des Kongress Klinikmarketing, des KlinikAward und der KlinikAkademie.

Die 50 besten, für den KlinikAward nominierten Marketingkonzepte werden im „Jahrbuch der besten Kliniken“ veröffentlicht. Bewerben Sie sich mit Ihrer Klinik im Frühjahr 2015 und erleben Sie die neuen Best Practices auf dem Kongress Klinikmarketing 2015.

