

**Bestes Zuweisermarketing**

## **Ganzheitliches Zuweisermanagement per Datenbank und Befragung**



© Sebastian Runge

**Best Practice-Beispiel**

**PZM Psychatriezentrum Münsingen**



# GANZHEITLICHES ZUWEISERMANAGEMENT

BESTES ZUWEISERMARKETING

Nominierung: PZM Psychiatriezentrum Münsingen

Innert kürzester Zeit hat das PZM seine Zuweiserbeziehungen systematisiert, eine Zuweiserdatenbank ausgewählt und installiert, erstmalig Versände damit durchgeführt, eine spezialisierte Anmeldemaske konzipiert, die Zuweiser segmentiert, die persönliche Betreuung an interne Verantwortliche delegiert und gemeinsam mit diesen, erste Aktivitäten geplant und durchgeführt. Zudem erfolgte eine telefonische Zuweiserbefragung, deren Ergebnisse in die Konzeption der Zuweiserbetreuung eingeflossen sind. Zwei Zuweisermanagerinnen und drei studentische Hilfskräfte konnten 2018/19 eingestellt werden. Zur Zeit integrieren diese sämtliche Adresslisten des PZM (Excel, Word,

Handnotizen) in das CRM. In einem nächsten Schritt wird die Datenbank mit Zusatzfeatures ausgebaut, die persönliche Betreuung getrackt (Aktion, Intensität, Evaluation) und die Marktbeobachtung konzipiert. Der inhaltlich neu konzipierte Zuweisernewsletter wird im Juni erstmals verschickt, eine Feedbackmöglichkeit ist eingebaut. Das PZM hat eine Give-Away-Auswahl in unterschiedlichen Preislagen bestellt, sodass die Chefärzte auch hier zielgerichtete Möglichkeiten haben, auf die Bedürfnisse der Zuweiser einzugehen. Höhepunkte im 2019 wird die gemeinsame Teilnahme von Chefärzten und VIP-Zuweisern am kantonalen Schwingfest und am Lauberhornrennen sein.



CHEFÄRZTE UND ZUWEISER BESUCHEN GEMEINSAM DIE VERNISSAGE »KUNST UND MEDIZIN« IM PZM.



PRODUKTE AUS DEN PZM-WERKSTÄTTEN FÜR  
VIP UND IP ZUWEISER.



### nominiert

Institution	PZM Psychiatriezentrum Münsingen/ CH
Name des Projekts	Einführung ganzheitliches Zuweisermanagement.
Homepage	<a href="http://www.pzmag.ch">www.pzmag.ch</a>
Anzahl Patienten 2018	3.020
Mitarbeiter 2018	774
Umsatz 2018	82,2 Mio. CHF
Zeitraum	Januar - Dezember 2018
Wichtigste Maßnahmen	Zuweiserbefragung und Systematisierung, Einführung Datenbank, Aufbau Personalressourcen, Konzeption und Einführung systematische Zuweiserbetreuung
Ergebniskontrolle	Telefonische Zuweiserbefragung mit Benchmarkvergleich im Sommer 2019 geplant.

### verantwortlich



in PR/Marketing  
**Marion Ebinger**  
*Leiterin Kommunikation*



in der Geschäftsführung  
**Rolf Ineichen**  
*Direktor PZM*

# Den Erfahrungsaustausch organisieren.



## Von den Besten lernen ...

... mit unserer speziellen Kongressmethode: Kurze Interviews, dann Dialoge in kleiner Runde. Keine Vorträge. Für maximalen Lerneffekt an einem Tag. Den nächsten Termin finden Sie hier: [www.kongress-klinikmarketing.org](http://www.kongress-klinikmarketing.org)



## Ehre, wem Ehre gebührt.

Der KlinikAward ist der wohl renommierteste Preis der Klinikbranche. Die besten Einreichungen erscheinen online und in unserem „Praxisbuch“. Wenn Sie sich bewerben möchten: [www.klinikaward.org](http://www.klinikaward.org)



## Bausteine für Ihren Erfolg.

Gezielt. Wirksam. Erprobt. Mit unserem modularen Marketing-System machen wir auch Ihre Klinik erfolgreich. In Deutschland, Österreich und der Schweiz. Mehr unter: [www.rotthaus.com](http://www.rotthaus.com)