

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
Abkürzungsverzeichnis .....	9
<b>1 Grundlagen.....</b>	<b>13</b>
1.1 Einordnung des Marketingbegriffs in die Gesundheitsbetriebslehre.....	13
1.2 Gegenstand des gesundheitsbetrieblichen Marketing.....	17
1.3 Definition und Bedeutung absatzwirtschaftlicher Anforderungen in Gesundheitsbetrieben.....	19
<b>2 Gesundheitsbetrieblicher Marketingansatz .....</b>	<b>23</b>
2.1 Absatzwirtschaftliche Grundlagen des Gesundheitsbetriebs....	23
2.2 Einschränkungen für das Marketing der Heilberufe (Werbeverbote) .....	28
2.3 Marketingprozess.....	34
<b>3 Marktanalyse des Gesundheitsmarktes.....</b>	<b>39</b>
3.1 Analyse der Marktentwicklung für Behandlungs- und Pflegeleistungen .....	39
3.2 Analyse der Konkurrenzsituation .....	53
3.3 Analyse der Patientenbedürfnisstruktur .....	60
3.4 Analyse der Mitarbeitereinschätzung .....	65
<b>4 Festlegung der Marketingziele .....</b>	<b>69</b>
4.1 Vorgehensweise und Marketingleitbild .....	69
4.2 Bildung von Patientenzielgruppen.....	74
4.3 Festlegung und Ableitung von Marketingzielen.....	77

5	Entwicklung von Marketingstrategien .....	81
5.1	Alternative Marketingstrategien.....	81
5.2	Analyse der Marketingstrategien.....	87
5.3	Strategische Positionierung des Gesundheitsbetriebs .....	91
6	Marketinginstrumente .....	97
6.1	Patientenkommunikation.....	97
6.2	Gestaltung von Behandlungs- und Pflegeleistungen .....	105
6.3	Patientenbetreuung .....	110
6.4	Honorargestaltung .....	114
7	Patientenbindung.....	121
7.1	Erwartungshaltung der Patienten.....	121
7.2	Patientenzufriedenheit .....	125
7.3	Maßnahmen zur Patientenbindung.....	132
8	Marketing in der Selbstzahler- und Evidenzmedizin .....	137
8.1	Zweiter Gesundheitsmarkt und seine absatzwirtschaftliche Bedeutung .....	137
8.2	Evidenzmedizin unter Marketinggesichtspunkten.....	140
8.3	Marketing GKV-unabhängiger Leistungsangebote .....	145
8.4	Marketing Individueller Gesundheitsleistungen (IGeL).....	148
	Glossar .....	153
	Abbildungsverzeichnis.....	162
	Tabellenverzeichnis .....	165
	Literaturhinweise .....	167
	Stichwortverzeichnis.....	173