



## Wenn der Patient zum Kunden wird...

*Die digitale Welt hat das Informationsverhalten und die Entscheidungsprozesse der Menschen radikal verändert.*

### Konzept

Der Wettbewerb im Gesundheitswesen ist härter geworden und verstärkt sich weiter. Parallel wird der Patient immer mehr zum Kunden.

Die digitale Welt öffnet den Zugang zu einer schier unendlichen Informationsvielfalt.

Jede Aussage, Empfehlung und Beurteilung kann in kürzester Zeit hinterfragt werden. Patienten treffen während ihrer Krankheit permanent Entscheidungen für oder gegen die Wahl ihrer Ärzte, Krankenhäuser, Behandlungsmethoden und -abläufe usw..

Wer Patienten mit Wahlmöglichkeiten als Kunde überzeugen will, braucht strukturierte und zielorientierte Informationen als Botschaft, die den Patienten in seiner individuellen Lebensphase abholt.

In diesem Seminar/Workshop werden auf Basis eines Grundscenarios strategische Überlegungen, Kommunikationskonzepte und Inhalte aufgezeigt, um individuelle Lösungen für das eigene Unternehmen ableiten zu können.

### Ziele

Besser verstehen, was der Patient als Kunde will und für seine Entscheidung benötigt  
Der Herausforderung einer neuen Kommunikation für den Patienten als Kunden leichter zu begegnen

Individuelle Lösungen zur weiteren Entwicklung Ihres eigenen Unternehmens

### Inhalte/Vorgehensweise

- Vortrag: Patient wird zum Kunden
- Strategische Überlegungen zu Herausforderungen für die Kommunikation
- Vorstellung eines Grundkonzeptes für Kommunikation für Patient mit Kundenorientierung
- Brainstorming/Diskussion
- Eigene Erfahrungen mit der neuen Herausforderung
- Arbeitsgruppe
- Überlegungen für eigenen Maßnahmenplan

S18\_SV1\_04



Die VICENNA-Akademie als Einrichtung des Krankenhaus-Kommunikations-Centrums (KKC) qualifiziert Fach- und Führungskräfte auf speziellen Fachgebieten der Gesundheitswirtschaft und orientiert sich dabei vor allem am Bedarf der Verbände und Förderpartner des KKC e.V.





## Zielgruppe

Geschäftsführung, Abteilungsleitung im Gesundheitswesen mit Verantwortungsbereich Kommunikation

## Rahmen

Tagesseminar über 8 Stunden, inkl. Pausen

Kosten pro Teilnehmer: € **690,00** (inklusive Unterlagen und Verpflegung)

Teilnehmerzahl: mind. 5 bis max. 18 Teilnehmer

**Seminargebühren sind mehrwertsteuerfrei.**

**Mitglieder der KKC-Premium-Mitgliedsverbände und Förderpartner erhalten einen Nachlass von € 100,00.**

## **Referent**

Patrik Schiller, Marketing- und Kommunikationsfachmann.

Berater und Geschäftsführer in großen internationalen Agenturen. Gründete 2001 eigenes Unternehmen und berät erfolgreich Kunden in strategischen Fragen und setzt operativ mit seinem Team alle Kommunikationskonzepte auch in der digitalen Welt zielgerichtet und effizient um.

S18\_SV10\_01



Die VICENNA-Akademie als Einrichtung des Krankenhaus-Kommunikations-Centrums (KKC) qualifiziert Fach- und Führungskräfte auf speziellen Fachgebieten der Gesundheitswirtschaft und orientiert sich dabei vor allem am Bedarf der Verbände und Förderpartner des KKC e.V.

