



HAUPTSTADT KONGRESS 2015

MEDIZIN UND GESUNDHEIT
10.-12. JUNI 2015 • CITYCUBE BERLIN

*Zukunft in
Bewegung*



Technische Hochschule
Ingolstadt

Business School

Hauptstadtkongress 2015

*Cross mediale Kommunikation,
wie geht es richtig? Die Emotion ist auf
allen Kanälen wichtig!*

Prof. Dr. Andrea E. Raab

*Krankenhaus Klinik Rehabilitation 2015:
Kommunikation auf allen Kanälen –
Expertise in Cross Media
10.06.2015, 16.30 Uhr – 18.00 Uhr*

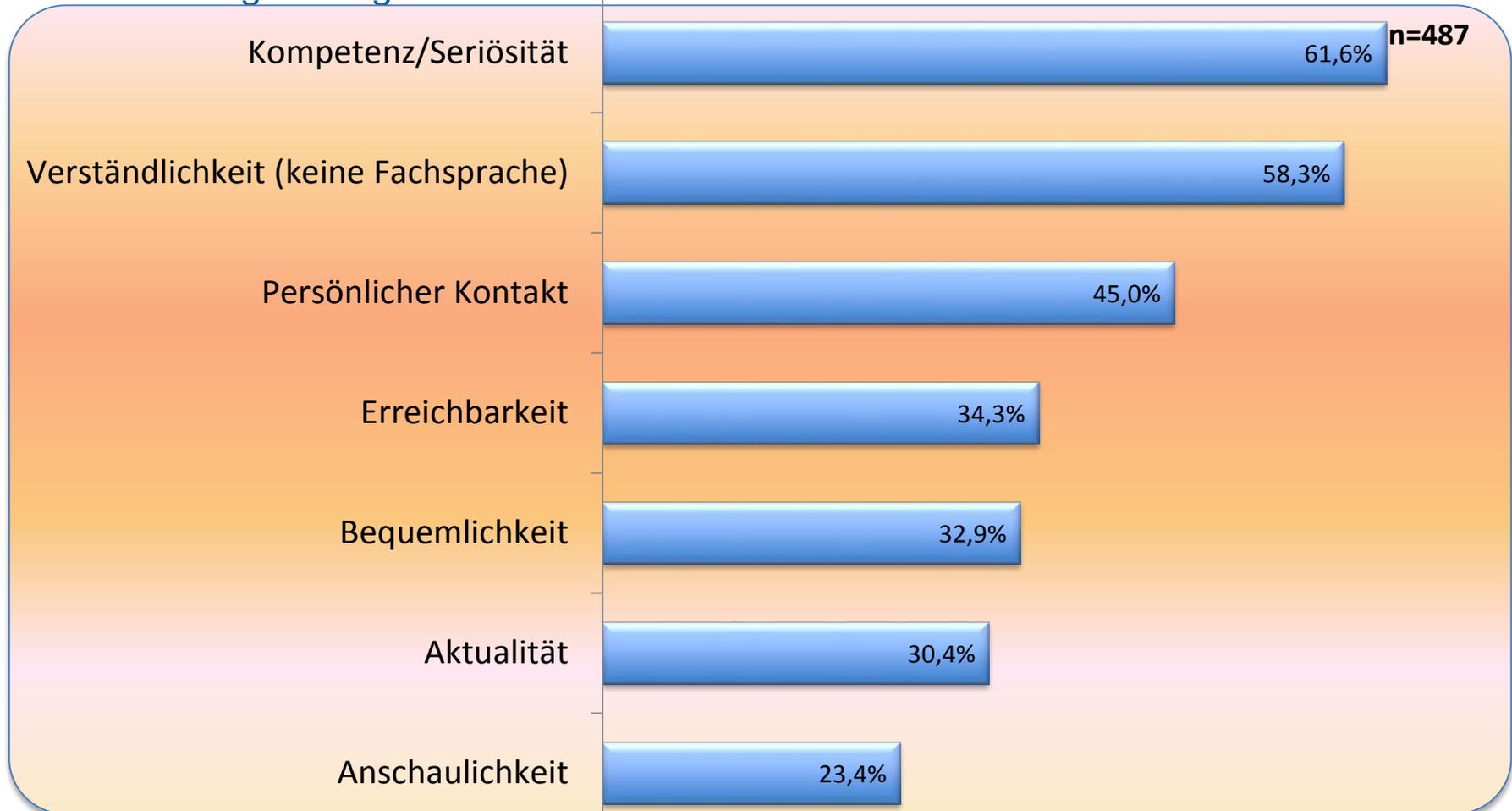


These 1: Ohne Kommunikation kein Vertrauen – vertrauens- bildende Kriterien sind ...



Seriösität, Verständlichkeit, **persönlicher Kontakt** und Erreichbarkeit

Was ist Ihnen besonders wichtig, wenn Sie sich über Gesundheit informieren? Bitte nennen Sie die drei wichtigsten Eigenschaften für Sie.



Quelle: Raab/Schulz (unveröffentlichte Studie): Gutes tun und darüber reden - Wie kommuniziert man Gesundheit erfolgreich? (n = 500 Bürger in Ingolstadt, persönliche Befragung im Zeitraum 01.06 bis 12.06.2014, Mehrfachnennungen)

Mediale Gesundheitskommunikation

Welche **mediale** Kommunikation nutzen Sie, um sich über Gesundheit zu informieren?
(Mehrfachnennungen möglich)

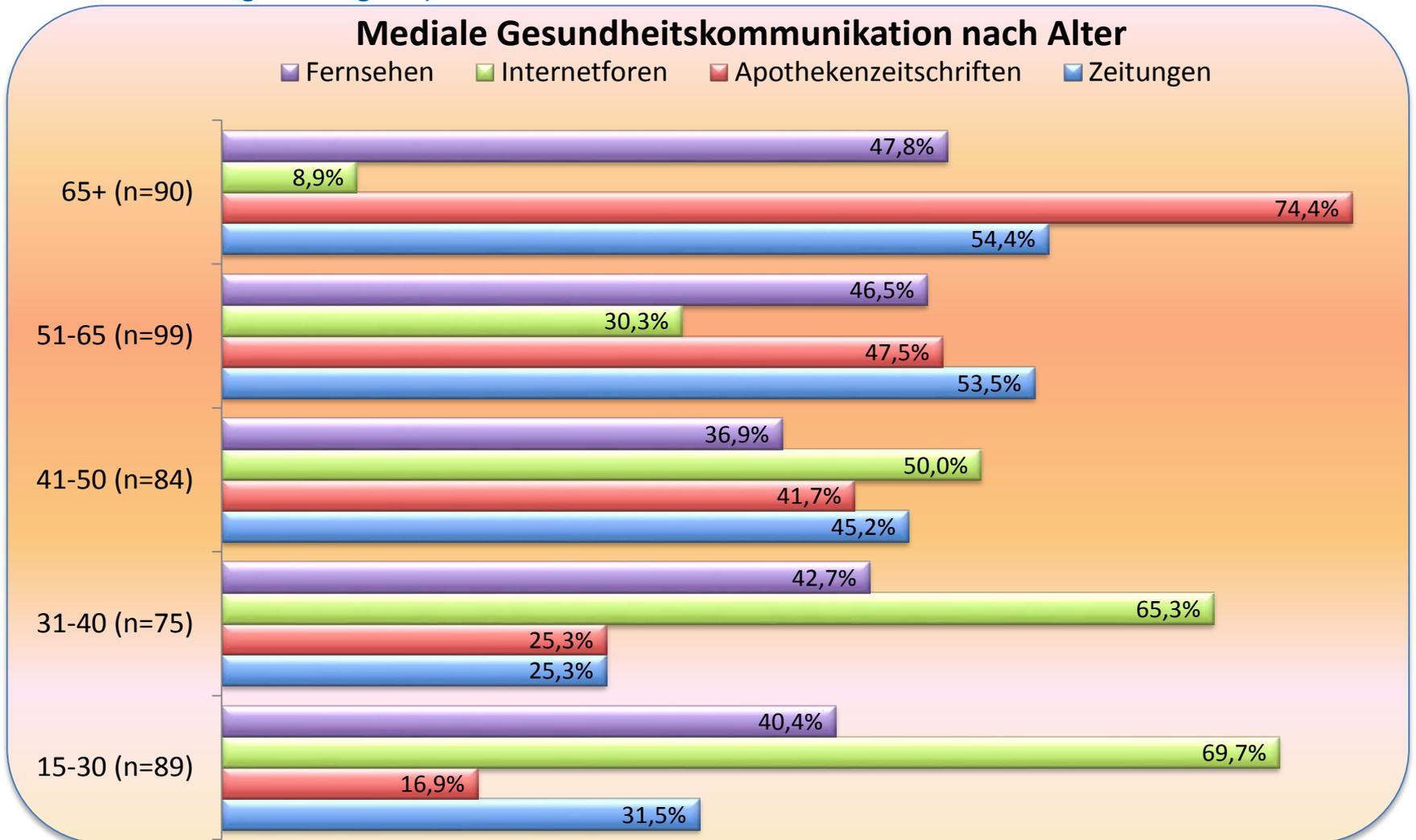


Quelle: Raab/Schulz (unveröffentlichte Studie): Gutes tun und darüber reden - Wie kommuniziert man Gesundheit erfolgreich? (n = 500 Bürger in Ingolstadt, persönliche Befragung im Zeitraum 01.06 bis 12.06.2014, Mehrfachnennungen)

These 2: Bürger nutzen in Summe alle (medialen) Kommunikationskanäle – Einschränkung bedeutet Beschränkung!



Welche **mediale** Kommunikation nutzen Sie, um sich über Gesundheit zu informieren?
(Mehrfachnennungen möglich)



* Chi-Quadrat-Testergebnisse: Jüngere nutzen eher Internetforen, Ältere lesen eher Apothekenzeitschriften und Zeitungen. Signifikant bei 1% Signifikanzniveau. Keine signifikanten Unterschiede in der Nutzung des Mediums Fernsehen.

Exkurs Conjoint Analyse (1)



Was ist bei unserer Conjointbefragung passiert?

- Unterschiedliche Kommunikationskonzepte (Stimuli) werden durch Probanden entsprechend ihrer persönlichen Präferenz bewertet.
- Das Szenario: Stellen Sie sich vor, Sie planen einen Wechsel zu einer neuen Krankenversicherung. Sie sehen **8 verschiedene Karten** eines Krankenversicherungsauftrittes **mit demselben Angebot**, aber in **unterschiedlicher Präsentation**. Bitte bringen Sie diese in eine Präferenz-Rangfolge. Beginnen Sie mit der, die Sie am wenigsten anspricht.

Am meisten präferierte Conjoint-Karte

Privatkunden | Geschäftskunden | Service | Kontakt | Unternehmen

Wir lieben Ihr Leben

Erstklassige Leistungen für Ihre Gesundheit

Gesundheit betrifft uns alle, werden Sie zum „Gesundheitsbewahrer“ für sich und Ihre Lieben! Tun Sie jetzt schon den ersten Schritt und informieren Sie sich über **unsere Leistungen für Sie!**

Krankenhauszusatzversicherung
Unternehmen
Presse
Karriere
Partner

Pfegezusatzversicherung
Service
Gesundheitservice
Ärztuche
Krankenhäuser

Private Krankenversicherung

Zahnzusatzversicherung
Kontakt
E-Mail
Servicenummern
Ansprechpartner

Am wenigsten präferierte Conjoint-Karte

Privatkunden | Geschäftskunden | Service | Kontakt | Unternehmen

„Es gibt tausend Krankheiten, aber nur eine Gesundheit.“
– Ludwig Börne

Für Ihre Gesundheit die Nummer eins

Schutz, der sich lohnt

Die aufgeführten Leistungen sind nur ein kleiner Teil unseres vielfältigen Angebots.

Sehr gerne beraten wir Sie auch **persönlich** und finden gemeinsam mit Ihnen genau die Leistungen, die zu Ihnen passen!

Beste Leistungen für Sie

Wir bieten Ihnen die folgenden Services:

- ✓ Zusammenarbeit mit den besten Krankenhäusern
- ✓ Einsatz neuester Technologien
- ✓ Chefarztbetreuung
- ✓ Auswahl zwischen mehr als 1.000 Krankenhäusern
- ✓ Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis

Einbettzimmer mit Chefarztbehandlung	Bedarfsgerechte finanzielle Absicherung im Pflegefall	Erweiterte Leistungen	Weniger Eigenanteil bei Zahnersatz
Krankenhauszusatzversicherung	Pfegezusatzversicherung	Private Krankenversicherung	Zahnzusatzversicherung
Unternehmen Presse Karriere Partner	Service Gesundheitservice Ärztuche Krankenhäuser	Service Gesundheitservice Ärztuche Krankenhäuser	Kontakt E-Mail Servicenummern Ansprechpartner

Exkurs Conjoint Analyse (2)

Auf welche Merkmale und -ausprägungen kommt es an?



Auf welche Kommunikationsmerkmale legt der Bürger besonders viel Wert?

Welche der möglichen Merkmalsausprägungen treffen am häufigsten auf Gefallen?

Merkmal

Merkmalsausprägung

Tonalität

emotional, sachlich

Gestaltung

textlastig, bildlastig

Testimonial

mit Promi, ohne Promi

These 3: Die empathische Kommunikation macht den Unterschied!



KUNDENBEWERTUNG
4,9 von 5,0
aus 100 Bewertungen
Ausgesprochen gut
aus dem Qualitätsportal
weisskopf.de

Stiftung
Warentest
Finanztest
SEHR GUT
(1,1)
Im Test:
18 weltweite
BausparRangliste
veranschauligen
30 Jahre gut
Ausgabe 07/2011

SEHR GUT
Kundenservice, Serviceprüfung
04/2012, Nr. 1779
Service tested

Privatkunden | Geschäftskunden | Service | Kontakt | Unternehmen

Wir lieben Ihr Leben

Erstklassige Leistungen für Ihre Gesundheit

Gesundheit betrifft uns alle, werden Sie zum „Gesundheitsbewahrer“ für sich und Ihre Lieben! Tun Sie jetzt schon den ersten Schritt und informieren Sie sich über **unsere Leistungen für Sie!**

Krankenzusatzversicherung
Unternehmen
Presse
Karriere
Partner

Pflegezusatzversicherung
Service
Gesundheitservice
Ärztliche
Krankenhäuser

Private Krankenversicherung
Kontakt
E-Mail
Servicenummern
Ansprechpartner

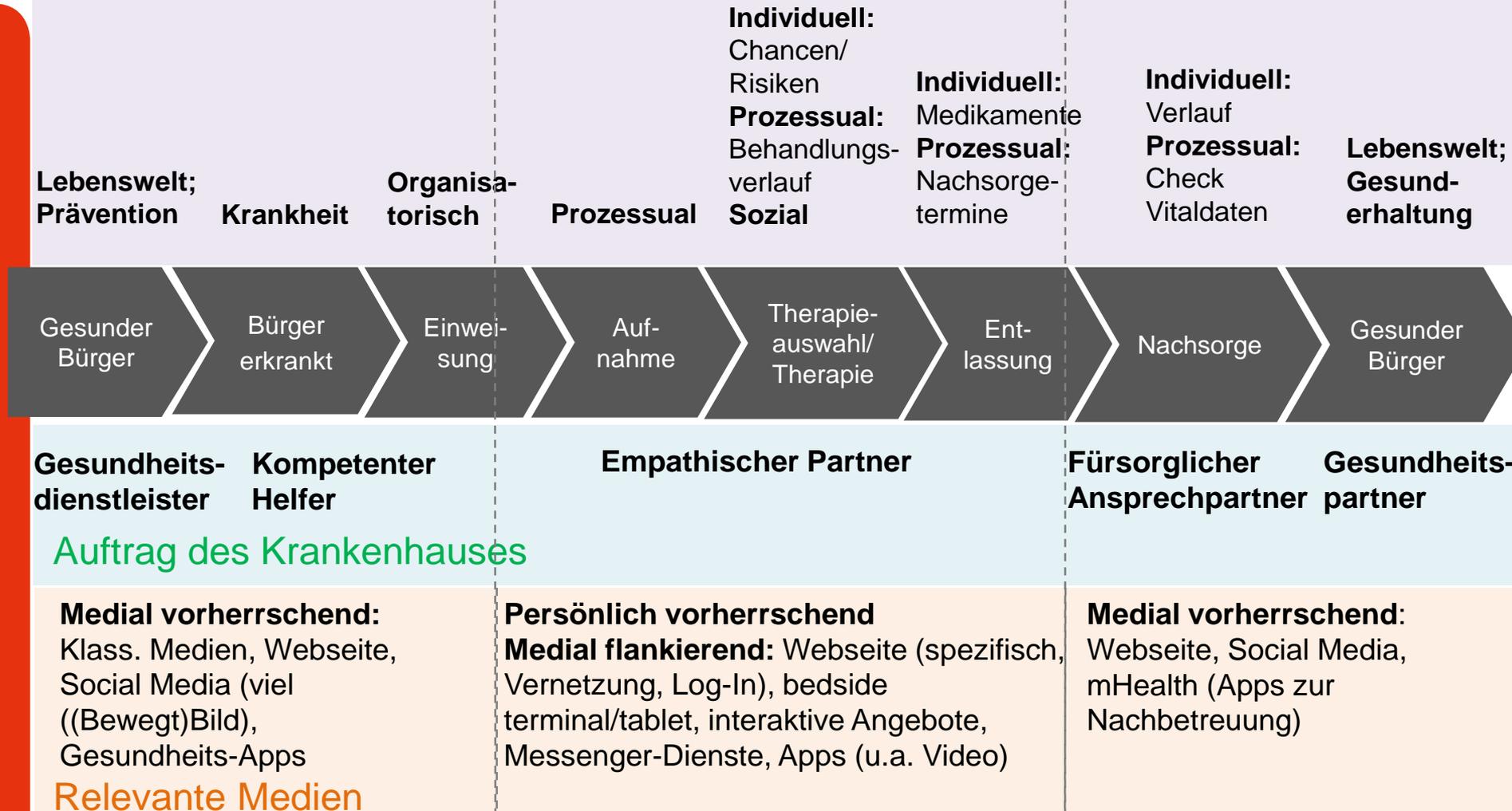
Zahnzusatzversicherung

Kombination der Merkmalsausprägungen: Emotional, bildlastig, ohne Promi

These 4: Mediale Kommunikation muss an der Erlebnissituation des Bürgers ausgerichtet sein und in den Phasen des Patientenlebenszykluses variieren



Informationsbedarf Bürger / Patient



Quelle: Hebele/Raab (unveröffentlichte Studie): Möglichkeiten und Ansätze der individuellen und dialogorientierten medialen Patienten-
kommunikation in deutschen Akutkrankenhäusern (25 Experteninterviews, persönliche Befragung im Zeitraum Februar bis April 2015)



Vertrauen basiert auf (kontinuierlichem) Kontakt



Kontakt über möglichst viele Kanäle – Einschränkung bedeutet Beschränkung



Empathieaufbau über emotionale bildlastige Kommunikation



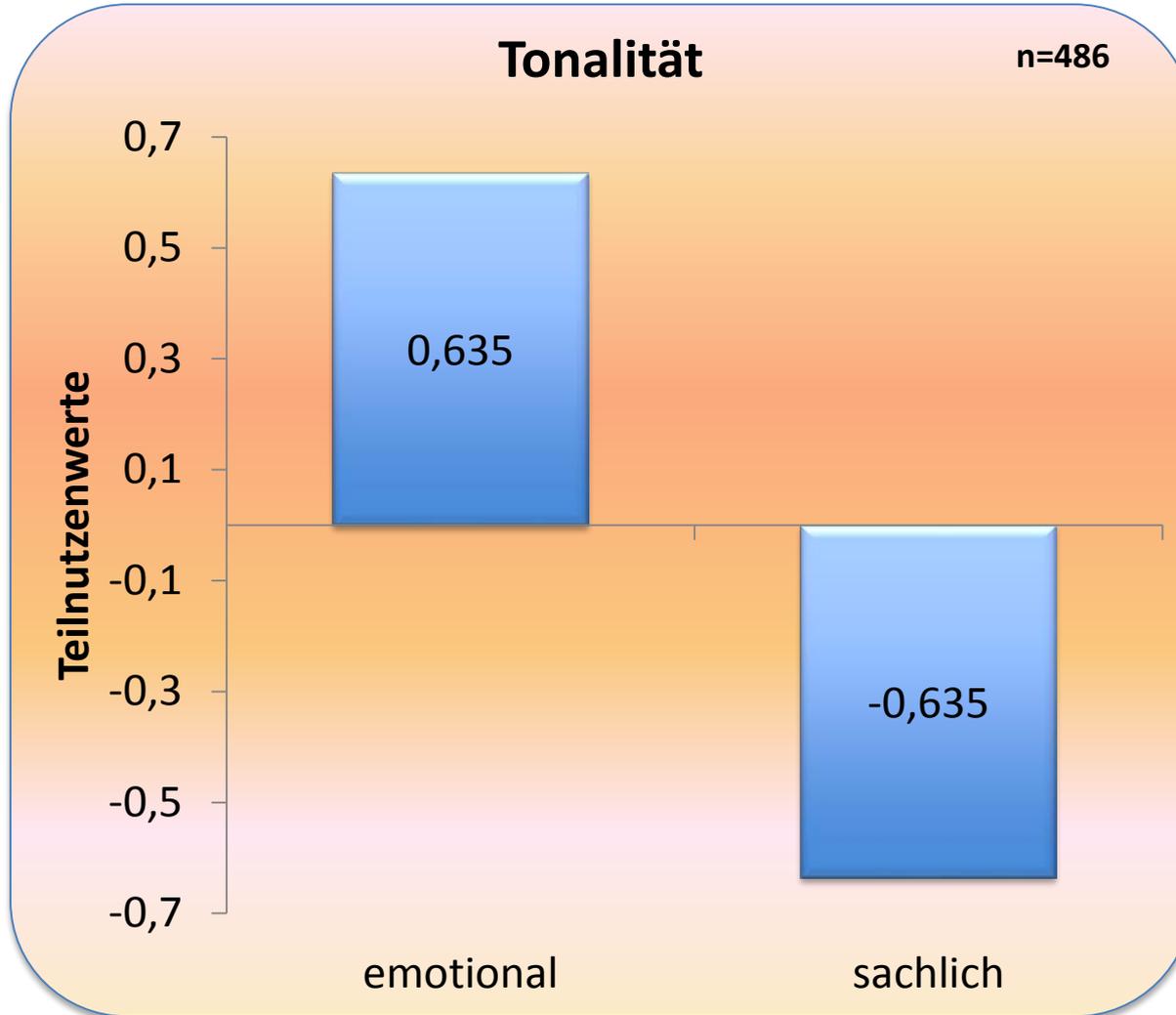
Empathische Kommunikation ausgerichtet an der Erlebnissituation des Menschen– wechselnde Zielsetzungen vom Gesundheitsdienstleister zum emphatischen (Gesundheits)Partner

Back up



Conjoint Analyse

Welche der möglichen Merkmalsausprägungen treffen am häufigsten auf Gefallen?

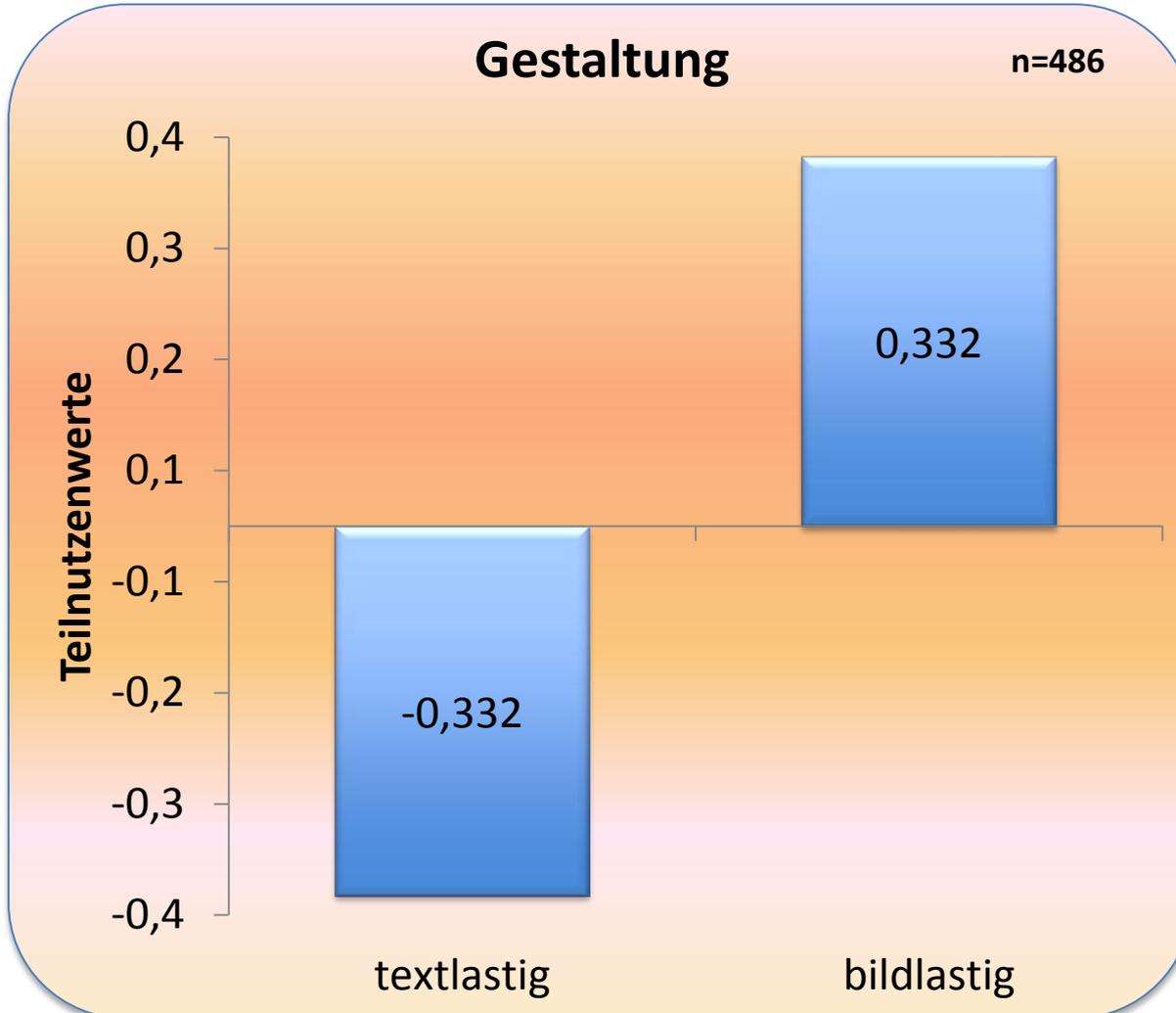


Höhere Teilnutzenwerte geben eine höhere Präferenz an.

Bürger präferieren die Tonalitätsausprägung **emotional**.

Conjoint Analyse

Welche der möglichen Merkmalsausprägungen treffen am häufigsten auf Gefallen?

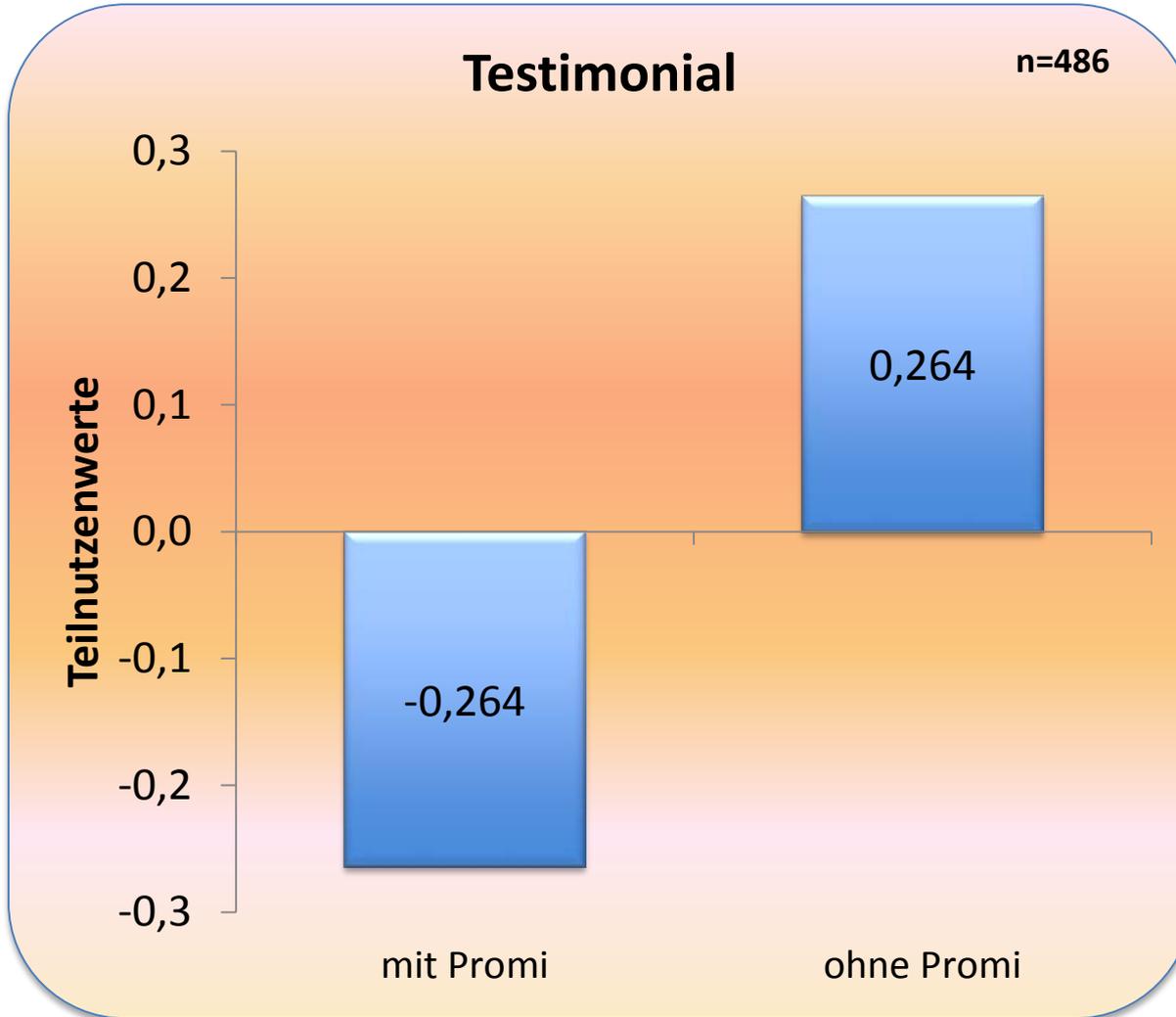


Höhere
Teilnutzenwerte
geben eine höhere
Präferenz an.

Bürger präferieren
die Gestaltungs-
ausprägung
bildlastig.

Conjoint Analyse

Welche der möglichen Merkmalsausprägungen treffen am häufigsten auf Gefallen?



Höhere Teilnutzenwerte geben eine höhere Präferenz an.

Bürger präferieren die Testimonialsausprägung **OHNE Prominente**.



Wir lieben Ihr Leben

Erstklassige Leistungen für Ihre Gesundheit

Gesundheit betrifft uns alle, werden Sie zum „**Gesundheitsbewahrer**“ für sich und Ihre Lieben! Tun Sie jetzt schon den ersten Schritt und informieren Sie sich über **unsere Leistungen für Sie!**



Krankenzusatzversicherung

- Unternehmen
- Presse
- Karriere
- Partner



Pflegezusatzversicherung

- Service
- Gesundheitservice
- Ärztensuche
- Krankenhäuser



Private Krankenversicherung



Zahnzusatzversicherung

- Kontakt
- E-Mail
- Servicenummern
- Ansprechpartner



- Privatkunden
- Geschäftskunden
- Service
- Kontakt
- Unternehmen



Wir kämpfen für Sie

Erstklassige Leistungen für Ihre Gesundheit

Gesundheit betrifft uns alle, werden Sie zum „**Gesundheitsbewahrer**“ für sich und Ihre Lieben! Tun Sie jetzt schon den ersten Schritt und informieren Sie sich über **unsere Leistungen für Sie!**



Krankenzusatzversicherung

- Unternehmen
- Presse
- Karriere
- Partner



Pflegezusatzversicherung

- Service
- Gesundheitservice
- Ärztensuche
- Krankenhäuser



Private Krankenversicherung



Zahnzusatzversicherung

- Kontakt
- E-Mail
- Servicenummern
- Ansprechpartner



Gesundheit ist der Sonnenschein der Seele – Lassen Sie uns gemeinsam für gutes Wetter sorgen.

Privatkunden | Geschäftskunden | Service | Kontakt | Unternehmen

„Es gibt tausend Krankheiten, aber nur eine Gesundheit.“
– Ludwig Börne

Wir lieben Ihr Leben

Schutz, der sich lohnt

Die unten aufgeführten **Leistungen** sind nur ein kleiner Teil unseres vielfältigen Angebots.

Sehr gerne beraten wir Sie auch **persönlich** und finden gemeinsam mit Ihnen genau die **Leistungen, die zu Ihnen passen!**

Erstklassige Leistungen für Ihre Gesundheit

Gesundheit betrifft uns alle, deshalb helfen wir **Ihnen**, abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse, dieses höchste Gut zu erhalten.

Werden Sie zum **„Gesundheitsbewahrer“** für sich und Ihre Lieben! Tun Sie jetzt schon den ersten Schritt und informieren Sie sich über **unsere Leistungen für Sie!**

Wir sorgen für Ihre Privatsphäre

Auch im Alter ein treuer Partner

Für ein Maximum an Leistung

Wir schenken Ihnen ein Lächeln

Krankenhauszusatzversicherung

Pflegezusatzversicherung

Private Krankenversicherung

Zahnzusatzversicherung

Unternehmen
Presse
Karriere
Partner

Service
Gesundheitsservice
Ärzt suche
Krankenhäuser

Kontakt
E-Mail
Servicenummern
Ansprechpartner



Privatkunden | Geschäftskunden | Service | Kontakt | Unternehmen

„Es gibt tausend Krankheiten, aber nur eine Gesundheit.“
– Ludwig Börne

Wir kämpfen für Sie

Schutz, der sich lohnt

Die unten aufgeführten **Leistungen** sind nur ein kleiner Teil unseres vielfältigen Angebots.

Sehr gerne beraten wir Sie auch **persönlich** und finden gemeinsam mit Ihnen genau die **Leistungen, die zu Ihnen passen!**

Erstklassige Leistungen für Ihre Gesundheit

Gesundheit betrifft uns alle, deshalb helfen wir **Ihnen**, abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse, dieses höchste Gut zu erhalten.

Werden Sie zum „**Gesundheitsbewahrer**“ für sich und Ihre Lieben! Tun Sie jetzt schon den ersten Schritt und informieren Sie sich über **unsere Leistungen für Sie!**

Wir sorgen für Ihre Privatsphäre

Auch im Alter ein treuer Partner

Für ein Maximum an Leistung

Wir schenken Ihnen ein Lächeln

Krankenhauszusatzversicherung

Pflegezusatzversicherung

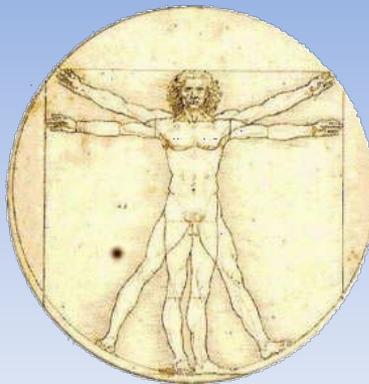
Private Krankenversicherung

Zahnzusatzversicherung

Unternehmen
Presse
Karriere
Partner

Service
Gesundheitsservice
Ärzt suche
Krankenhäuser

Kontakt
E-Mail
Servicenummern
Ansprechpartner



Für Ihre Gesundheit die Nummer eins

Beste Leistungen für Sie

Wir bieten Ihnen die folgenden Services:

- ✓ Zusammenarbeit mit den besten Krankenhäusern
- ✓ Einsatz neuester Technologien
- ✓ Chefarztbetreuung
- ✓ Auswahl zwischen mehr als 1.000 Krankenhäusern
- ✓ Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis



Krankenhauszusatzversicherung

Unternehmen
 Presse
 Karriere
 Partner



Pflegezusatzversicherung

Service
 Gesundheitsservice
 Ärztesuche
 Krankenhäuser



Private Krankenversicherung



Zahnzusatzversicherung

Kontakt
 E-Mail
 Servicenummern
 Ansprechpartner



Für Ihre Gesundheit die Nummer eins

Beste Leistungen für Sie

Wir bieten Ihnen die folgenden Services:

- ✓ Zusammenarbeit mit den besten Krankenhäusern
- ✓ Einsatz neuester Technologien
- ✓ Chefarztbetreuung
- ✓ Auswahl zwischen mehr als 1.000 Krankenhäusern
- ✓ Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis



Krankenhauszusatzversicherung

Unternehmen
 Presse
 Karriere
 Partner



Pflegezusatzversicherung

Service
 Gesundheitsservice
 Ärztesuche
 Krankenhäuser



Private Krankenversicherung



Zahnzusatzversicherung

Kontakt
 E-Mail
 Servicenummern
 Ansprechpartner



Wer jetzt vorsorgt, ist später bestens versorgt.

„Es gibt tausend Krankheiten, aber nur eine Gesundheit.“
– Ludwig Börne

Für Ihre Gesundheit die Nummer eins

Schutz, der sich lohnt

Die aufgeführten **Leistungen** sind nur ein kleiner Teil unseres vielfältigen Angebots.

Sehr gerne beraten wir Sie auch **persönlich** und finden gemeinsam mit Ihnen genau die **Leistungen, die zu Ihnen passen!**

Beste Leistungen für Sie

Wir bieten Ihnen die folgenden Services:

- ✓ Zusammenarbeit mit den besten Krankenhäusern
- ✓ Einsatz neuester Technologien
- ✓ Chefarztbetreuung
- ✓ Auswahl zwischen mehr als 1.000 Krankenhäusern
- ✓ Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis

Einbettzimmer mit Chefarztbehandlung

Bedarfsgerechte finanzielle Absicherung im Pflegefall

Erweiterte Leistungen

Weniger Eigenanteil bei Zahnersatz

Krankenhauszusatzversicherung

Unternehmen
Presse
Karriere
Partner

Pflegezusatzversicherung

Service
Gesundheitservice
Ärzt suche
Krankenhäuser

Private Krankenversicherung

Zahnzusatzversicherung

Kontakt
E-Mail
Servicenummern
Ansprechpartner



„Es gibt tausend Krankheiten, aber nur eine Gesundheit.“
– Ludwig Börne

Für Ihre Gesundheit die Nummer eins

Schutz, der sich lohnt

Die aufgeführten **Leistungen** sind nur ein kleiner Teil unseres vielfältigen Angebots.

Sehr gerne beraten wir Sie auch **persönlich** und finden gemeinsam mit Ihnen genau die **Leistungen, die zu Ihnen passen!**

Beste Leistungen für Sie

Wir bieten Ihnen die folgenden Services:

- ✓ Zusammenarbeit mit den besten Krankenhäusern
- ✓ Einsatz neuester Technologien
- ✓ Chefarztbetreuung
- ✓ Auswahl zwischen mehr als 1.000 Krankenhäusern
- ✓ Ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis

Einbettzimmer mit Chefarztbehandlung

Bedarfsgerechte finanzielle Absicherung im Pflegefall

Erweiterte Leistungen

Weniger Eigenanteil bei Zahnersatz

Krankenhauszusatzversicherung

- Unternehmen
- Presse
- Karriere
- Partner

Pflegezusatzversicherung

- Service
- Gesundheitservice
- Ärzt suche
- Krankenhäuser

Private Krankenversicherung

Zahnzusatzversicherung

- Kontakt
- E-Mail
- Service nummern
- Ansprechpartner