



## Marketing für die Westentasche: Worin die Best Practice-Gestaltung von Praxisbroschüren besteht

Von IFABS

Erstellt am 28 Dez 2015 - 07:27

Praxisbroschüren dienen der Organisations-Unterstützung...?

Auch in einer Zeit, die durch Online-Inhalte dominiert wird, besitzen gedruckte Praxisbroschüren für Patienten einen hohen Stellenwert. Keine Best Practice-Arztpraxis verzichtet auf dieses Instrument, das natürlich auch auf der Homepage als Download-Option angeboten wird. Ihre Zielsetzung ist, mit Hilfe dieses Mediums zum einen die Organisation ihrer Praxis für die Patienten transparenter zu machen und damit die Arbeit zu erleichtern. Praxisöffnungszeiten, Telefon- und Faxnummern, Abläufe und Angebote können den Patienten systematisiert an die Hand gegeben werden, sich immer wiederholende Erklärungen durch die Mitarbeiter entfallen oder werden zumindest deutlich eingeschränkt.

?...und sind gleichzeitig Marketing- und Imagebildungs-Instrumente?

Aber ebenso setzen sie auf das zusätzlich vorhandene Akquisitions- und Differenzierungspotential der Praxisbroschüre. So kann eine Praxis mit Hilfe von Bildern (Arzt, Mitarbeiter, Geräte, Räume etc.) und Beschreibungen („Unsere Praxisphilosophie“, „Was Sie von uns erwarten können“) vorgestellt und hierdurch eine positive Grundstimmung bei den Patienten erzeugt werden (Akquisitionsfunktion). Zudem ist die Praxisbroschüre ein Serviceinstrument, um dem immer weiter steigenden Informationsbedürfnis der Patienten entgegenzukommen. Gleichzeitig ist es möglich, durch die Art der Beschreibung und den Umfang der Informationen das Profil des Betriebs zu beschreiben und sich so von anderen Praxen abzugrenzen (Differenzierungsfunktion). Kein Medium besitzt für niedergelassene Ärzte unter dem Kriterium einer positiven Kosten-Nutzen-Relation eine solche Vielzahl legaler (!) Möglichkeiten, Patienten über die eigene Praxis zu informieren und Imagebildung für die „Dienstleistung Arztpraxis“ zu betreiben wie die Praxisbroschüre.

Für die Aktivierung dieser Funktionen ungeeignete Broschüren unterscheiden sich von geeigneten vor allem durch drei Punkte:

?(1) Ungeeignete Broschüren werden als reine Organisationshilfen genutzt, um den Patienten die Abläufe in der Praxis (Erinnerung an die Versichertenkarte, Sprechzeiten, Hausbesuche etc.) darzustellen. Informationen, die es den Patienten ermöglichen, sich ein „Bild über die Praxis“ zu machen (Leistungsphilosophie, Abbildung Praxisteam und Praxis-Logo) fehlen häufig. Ebenso dominieren die textliche Elemente, Farben und Formen werden nur spärlich eingesetzt.

(2) Qualität wird bekanntlich nicht nur über konkrete Leistung, sondern auch über formale Elemente transportiert. Bei inadäquaten Broschüren sind die Druckqualität und die hieraus entstehende Wahrnehmung desolat: Patienten erhalten schlechte Kopien oder Ausdrucke mit verwischten Texten und Kopierstreifen auf minderwertigem Papier. Als Referenz muss sich eine Praxisbroschüre jedoch mit dem heute verfügbaren, wesentlich höherwertigen Prospektmaterial messen.

(3) Schlechte Broschürentexte zeichnen sich durch das Fehlen einer patientenorientierten, verbindlichen Sprache aus. I. d. R. besitzen sie Anweisungsscharakter und vermitteln dem Patienten Regeln, an die er denken und die er beachten soll, „damit ein reibungsloser Praxisablauf gewährleistet ist.“ Der Dienstleistungscharakter der Praxisarbeit wird nicht kommuniziert, der Nutzen derartiger Broschüren liegt bei den Praxen, nicht beim Patienten. Diese Punkte sind vielen Ärzten gar nicht bewusst, weil sie die Entwicklung und Produktion ihrer Broschüre allein aus der Sichtweise ihrer Praxis betreiben und auf eine möglichst kostengünstige Umsetzung achten. Kommunikations- und werbetheoretische Aspekte rücken dabei in den Hintergrund.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/12/28/marketing-fuer-die-westentas...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:40):** <http://www.medkom24.eu/node/20995>



### Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/12/28/marketing-fuer-die-westentasche-worin-die-best-practice-gestaltung-von-praxisbroschueren-besteht/>