



Checkliste

zur Planung und Umsetzung von Angeboten
im Gesundheitstourismus

KURZ UND KNAPP

WORUM GEHT'S?

PLANUNG UND ENTWICKLUNG EINER STRATEGIE, DER RESSOURCENPLANUNG, DER UMSETZUNG UND DER EINFÜHRUNG VON ANGEBOTEN IM GESUNDHEITSTOURISMUS.

SCHRITT 1: BEDARFSPLANUNG



ZIELSETZUNG KLÄREN – WELCHER MEHRWERT SOLL MIT DER NUTZUNG VON GESUNDHEITSTOURISMUS ERREICHT WERDEN?



Betrachten Sie zu Beginn Ihren gegenwärtigen IST-Zustand aus der Perspektive Ihrer Kunden. Überlegen Sie, welche Zielgruppe Sie mit Ihrem neuen Angebot erreichen sowie welche Mehrwerte Sie anbieten möchten. Womöglich können Sie bereits ein Alleinstellungsmerkmal entwickeln. Nutzen Sie Statistiken, Berichte zu Trends sowie Ihre eigenen Zahlen um Bedarfe und Bedürfnisse zu erkennen. Klären Sie, welche personellen und finanziellen Ressourcen erforderlich sind. Benötigen Sie ggf. Hilfe durch externe Fachleute?



INHALTE FESTLEGEN – WELCHE DIENSTLEISTUNGEN WOLLEN



Für die Festlegung der Inhalte gilt es, Ihre Ziele einerseits und die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe andererseits abzuwägen. Überlegen Sie sich typische, fiktive Vertreter Ihrer Zielgruppe (sog. „Personas“). Welche Dienstleistungen (z. B. im Haus oder extern) möchten Sie an diese konkret vermitteln? Wenn möglich, binden Sie Ihre Zielgruppe direkt ein. Hierfür haben sich Befragungen, Beobachtungen und das systematische Einholen von Feedback bewährt. Erstellen Sie darauf basierend ein schlüssiges inhaltliches Konzept für Ihre Angebote im Gesundheitstourismus.



RAHMENBEDINGUNGEN KLÄREN – WELCHE RESSOURCEN UND UNTERSTÜTZUNG BENÖTIGEN



Bestimmen Sie in Abhängigkeit Ihrer zukünftigen Angebote zunächst die Voraussetzungen. Welche Dienste können Sie ohne die Zuhilfenahme von Externen anbieten? Was braucht es für eine ordnungsgemäße Umsetzung? Können Sie Anträge (z. B. an Krankenkassen, öffentliche Gelder) zur Unterstützung und Förderung stellen? Wägen Sie Vor- und Nachteile der einzelnen Ideen ab. Beispielsweise bietet die Einstellung von Fachpersonal (z. B. Diätkoch, Masseur) mehr Flexibilität, aber gleichzeitig auch höhere Fixkosten.



Checkliste

zur Planung und Umsetzung von Angeboten
im Gesundheitstourismus

SCHRITT 2: UMSETZUNGSPLANUNG



ZUSATZLEISTUNGEN FESTLEGEN – WAS MUSS ANGEBOTEN WERDEN?



Analysieren Sie auf Basis des Inhaltskonzeptes, welche Dienstleistungen mindestens angeboten werden sollten: Nehmen Sie hierfür Ihre Wunschzielgruppe in Betracht. Welche Leistungen müssen angeboten werden, damit sich die Zielgruppe angesprochen fühlt und ein Interesse an Ihrem Unternehmen besteht? Betrachten Sie dabei verschiedene Perspektiven. Beispielsweise Ernährung, Erholung, Sport- und Freizeitangebote, Komfortsteigerungen (z. B. Hotel-App, smarte Zimmersteuerung, Self checkin und check-out). Achten Sie auf Qualität und einfache Handhabung sowie eine attraktive Bewerbung Ihrer neu entwickelten Zusatzleistungen.



UMSETZUNGSPLAN ERSTELLEN – WIE KÖNNEN EXPERTEN UND NUTZER HELFEN?



Professionelles und qualifiziertes Personal, modernes Equipment, gute Verfügbarkeit der Leistungen und eine einfache Kommunikation sind essentiell. Erstellen Sie eine mögliche Planung eines Kunden und testen Sie alle Leistungen aus der Perspektive dieses Kunden: Funktionieren eine einfache Buchung und Planung? Wie werden die Auswahl- und Buchungsmöglichkeiten empfunden? Wie werden die Leistungen umgesetzt und welche Eventualitäten (z. B. Terminverschiebung, Krankheit) müssen berücksichtigt werden?



ANGEBOTE EINFÜHREN – WAS IST ZU BEACHTEN?



Planen Sie die Kommunikationsmaßnahmen, mit denen Sie die Angebote bei Ihrer Zielgruppe bekannt machen wollen. Denken Sie dabei neben Marketing-Material und -Kampagnen auch an Hinweise in Ihrer Unterkunft. Schulen Sie Ihr Personal, so dass es dem Kunden Rede und Antwort stehen kann. Legen Sie fest, wer wann und in welcher Weise für die Planung, Konzeption, Buchung und Durchführung zuständig ist. Werten Sie regelmäßig das Feedback aus – hierdurch erhalten Sie sicher viele Anregungen für eine Optimierung Ihrer Leistungen.



KONTAKT

SIE HABEN FRAGEN?

Ansprechpartner: Alexander Misch

Tel.: +49 3831 45 7022

E-Mail: Alexander.misch@hochschule-stralsund.de

www.kompetenzzentrum-rostock.digital