

Marketing Mix 4P und 7P - Überblick - Dienstleistungsmarketing

Neben dem klassischen **4 P Marketing-Mix** gibt es für den Dienstleistungsbereich, also den Bereich für den Fachwirt im Gesundheits- und Sozialwesen, auch den um 3 Kriterien erweiterten **7 P Marketing Mix**.

Sinn vom Marketing Mix

Anhand der 4 P, bzw. 7 P kann man sein **eigenes Unternehmen, dessen Produkte oder auch Dienstleistungen analysieren** und strategische, taktische oder operative Änderungen planen und umsetzen.

Die klassischen 4 P beziehen sich in erster Linie auf das absatzpolitische Marketing von Produkten – für den Bereich des Dienstleistungsmarketing wurde der Marketing Mix um 3 P ergänzt.

Diese drei zusätzlichen Aktionsparameter zielen genau auf Dienstleistungen (es ist kein physisches Produkt vorhanden) ab, wodurch der Marketingmix sich beispielsweise auch im Gesundheits- und Sozialwesen (z.B. ärztliche Behandlung, Prozesse und Abläufe im Krankenhaus/ Arztpraxis, Ausstattung der Einrichtung) anwenden lässt.

Gesundheitsdienstleistungen, wie beispielsweise die ärztliche Behandlung, sind zudem häufig Vertrauensleistungen – zwischen Arzt und Patient besteht ein großer Unterschied beim Fachwissen (Erkrankung, Therapien, möglicher Verlauf usw.), der Patient muss seinem Arzt daher vertrauen.

Die verschiedenen Aktionsparameter lassen sich dann entsprechend unserer Marketingstrategie bearbeiten – in der Produktpolitik (Aktionsparameter) beispielsweise die Anpassung des Designs unserer Verpackung oder beim Aktionsparameter Prozesspolitik eine Standardisierung von Arbeitsabläufen.

Überblick über den 4 P Marketing Mix und den 7 P Marketingmix

In der folgenden Tabelle findest du einen Überblick über die vier klassischen Aktionsparameter des Marketingmix – die Produktpolitik, die Kommunikationspolitik, die Preispolitik und die Distributionspolitik. Du findest zu jedem jeweils einige Beispiele.

Es gilt hierbei zu bedenken, dass wir unser **Publikum** als **Kunden** sehen – und Kunden wollen wir durch unser Marketing letztendlich gewinnen.

PUBLIKUM/ KUNDE	<p>PRODUKTPOLITIK</p> <p>Betrifft das aktuelle und zukünftige Produkt-Dienstleistungsspektrum unseres Unternehmens</p>	<p>Eigenschaften</p> <p>Gestaltung/ Verpackung</p> <p>Qualität</p> <p>Branding</p> <p>Garantien/ Service</p> <p>Innovation und Entwicklung</p> <p>Substitutionsprodukte (ergänzende)</p>
	<p>PROMOTION (KOMMUNIKATIONSPOLITIK)</p> <p>Betrifft die Wege der Information für unser Publikum/ den Markt</p>	<p>Werbung</p> <p>Öffentlichkeitsarbeit</p> <p>Direktmarketing</p> <p>Persönlicher Verkauf</p> <p>Vertrieb</p>
	<p>PREISPOLITIK</p> <p>Betrifft die Preisgestaltung und Bedingungen der Kalkulation</p>	<p>Preisstrategie/ Preisentwicklung</p> <p>Preiskalkulation/ Preisgestaltung</p> <p>Rabatte</p> <p>Zahlungsbedingungen</p>
	<p>PLACE (DISTRIBUTIONSPOLITIK)</p> <p>Betrifft die Möglichkeit des Vertriebs und Verteilung der Waren</p>	<p>Vertriebswege/ Kanäle</p> <p>Standort/ Infrastruktur</p> <p>Transport</p> <p>Lagerbestand</p> <p>Franchise</p> <p>Marktabdeckung</p>

Der 7 P Marketingmix - Dienstleistungsmarketing

Unter anderem für den Bereich des Dienstleistungsmarketing wurden die zusätzliche 3 P als Aktionsparameter hinzugefügt - die **Personalpolitik**, die **Prozesspolitik** und die **Ausstattungspolitik**.

Für den Fortbildung zum Fachwirt im Gesundheits- und Sozialwesen sind dieser besonders hervorzuheben, da es sich in diesem Bereich häufig um Dienstleistungen und dementsprechend um **Dienstleistungsmarketing** handelt.

PUBLIKUM/ KUNDE	PERSONALPOLITIK Betrifft kompetente, pflichtbewusste und engagierte Mitarbeiter sowie unsere Kunden.	Methodenkompetenz Sozialkompetenz Persönliche Kompetenz Fachkompetenz
	PROZESSPOLITIK Betrifft unsere Dienstleitungen (Prozesse), dessen Ausgestaltung und Qualität	Kundenspezifische Anpassung Gestaltung der Dienstleistung Effizienz unserer Leistungen Standardisierung (Arbeitsabläufe) Kommunikation
	AUSSTATTUNGSPOLITIK Betrifft u.a. unsere räumliche und apparative Ausstattung	Gestaltung und Ausstattung Geräte (Alter, Anzahl usw.) Dienstkleidung Patientenleitsystem durch Symbole und Beschilderungen