



# Ausgewählte Markt- und Zielgruppeninformationen am Beispiel der Medical Wellness Stars

**Referent: Arne Mellert**

Geschäftsführer des Heilbäderverband Baden-Württemberg e.V. und der  
Heilbäder und Kurorte Marketing Baden-Württemberg GmbH

# Was ist Medical Wellness?



- „Medical Wellness beinhaltet gesundheitswissenschaftlich begleitete Maßnahmen zur nachhaltigen Verbesserung der Lebensqualität und des subjektiven Gesundheitsempfindens durch eigenverantwortliche Prävention und Gesundheitsförderung sowie der Motivation zum gesundheitsbewussten Lebensstil.

Quelle: Medical Wellness Kongress am 25. Januar 2007 in Berlin

# Was ist Medical Wellness?



- Die Anbieter: Einrichtungen, die auf Grund ihrer Infrastruktur Gesundheitsprophylaxe (Therapie?) mit Genuss und Eigeninitiative in entsprechend dafür konzipierten Räumlichkeiten und Programmen anbieten können und das dafür erforderliche Fachpersonal in der Einrichtung vorhalten.
- Das Angebot: Ein Eingangsgespräch (Beratungsgespräch) bzw. Check up sind Voraussetzung. Es besteht die Möglichkeit, die einzelnen Medical Wellness Maßnahmen individuell auf Grund der „Intension“ des Gastes zusammenzustellen.

# Was ist Medical Wellness?



- Erfolgreich auf dem Markt durch:
  - Definition der Anbieter
  - Definition der Inhalte der Medical Wellness Angebote
  - Beschreibung der Abläufe der Medical Wellness Maßnahmen
  - Beschreibung der Ziele der angebotenen Medical Wellness Maßnahmen

Erfolgreich auf dem Markt durch:



# Ziele



- **Qualitätssicherung im Medical Wellness-Bereich - Hardware und Software.**
- Keine weitere Angebotssegmentierung, sondern strenge Qualitätsrichtlinien für die Medical Wellness-Einrichtungen, das Personal und für die Angebote.
- An Hand klarer Standards dem Verbraucher eine hohe Transparenz bieten und dadurch Vertrauen schaffen.
- Steigerung der Gästezufriedenheit
- Gästegewinnung und Gästebindung

# Medical Wellness Stars



- Die Medical Wellness Stars stellen eine Qualitätssicherung im Angebotssegment Medical Wellness dar und wurden zu einer umsatzstarken Produktlinie ausgebaut.
- Die Kooperation beruht auf dem Einbringen der Kernkompetenz des jeweiligen Partners:
  - 
  - - HKM GmbH = Qualitätskriterien und Vertrieb
  - 
  - - TMBW GmbH = Vertrieb

# Entwicklung



- **seit 2003**: Qualifizierung von Wellness Einrichtungen in Hotels und Thermen unter der Marke der Wellness Stars
- **seit 2004**: Qualifizierung von Medical Wellness Einrichtungen in Hotels und Sanatorien
- **2005**: Gründung eines Qualitätszirkels mit Mitarbeitern der beteiligten Einrichtungen zur Prüfung & Erstellung Kunden- & Marktgerechter (Wellness-) Angebotspauschalen
- **seit 2006**: Qualifizierung von Medical Wellness / Wellness Einrichtungen in Thermen und öffentlichen Bädern unter der Marke der Wellness Stars
- **seit 2007**: Einführung der „neuen“ selbstständigen Dachmarke für Medical Wellness Einrichtungen in Hotels, Sanatorien und Thermen.

# Medical Wellness Stars



- Angebote in Baden-Württemberg mit dem geprüften Qualitätszeichen „Medical Wellness Stars“, sind gesundheitstouristische Angebote, bei denen die medizinisch-therapeutischen Leistungen im Vordergrund stehen.
- Zertifizierte Leistungserbringer sind Hotels, Kliniken, Sanatorien oder Gesundheits- und Rehasentren in Heilbädern und Kurorten, die grundsätzlich sowohl mit einem oder mehreren Ärzten sowie qualifiziertem Personal ausgestattet sind. In diesen Einrichtungen sind neben selbst zahlenden Gästen auch Patienten anzutreffen, die eine stationäre Rehamaßnahme (Kur) durchführen, die entweder vom Renten- oder Krankenversicherungsträger des Patienten übernommen wird. Die Leistungserbringer der „Medical Wellness Stars“ trennen innerhalb ihres Hauses zwischen selbst zahlenden Gästen und solchen, die über Zuweisungen (z.B. Sozialversicherungsgäste) in das Haus kommen.

# Medical Wellness Stars



- Ziel der Medical Wellness Angebote in Baden-Württemberg ist es, dem selbst zahlenden Gast auf der Basis einer ausführlichen Eingangsuntersuchung gezielte medizinisch-therapeutische Leistungen anzubieten, die Krankheiten verhindern (Prävention) bzw. zur Verbesserung, Stabilisierung oder Wiederherstellung seiner Gesundheit beitragen. Da sich sämtliche Einrichtungen in qualitätszertifizierten Heilbädern oder Kurorten befinden, steht den „Medical Wellness Stars“-Gästen die gesamte medizinische wie gesundheits-touristische Infrastruktur eines Heilbades oder Kurortes zur Verfügung (Kurmittelhäuser, Kurpark, kulturelle Begleitprogramme, zum Teil Fachkliniken etc.).
- Die Leistungserbringer bedienen sich vor diesem Hintergrund auch den Erkenntnissen der Balneologie (Bäderkunde, Lehre und Wissenschaft von den natürlichen Heilkräften der Bade- und Kurorte (u.a. Mineral-, Thermalwasser, Klima)).

# Voraussetzung



- Je nach Standard erhält der Medical Wellness Bereich die Auszeichnung mit 3 bis 5 Medical Wellness Stars
- Die Grundvoraussetzungen für die Teilnahme an den Medical Wellness Stars sind
  - Lage in einem höherprädikatisierten Heilbad oder Kurort
  - Arzt im Haus
  - Stufe I der ServiceQualität Baden-Württemberg
  - Mind. äquivalent zu 3 Gft-Sternen
  - Mind. 3 Pauschalangebote

# Voraussetzung

**Neben den Basiskriterien werden u. a. folgende Bereiche geprüft**

- Ausstattung & Angebot im Medical Wellness Bereich
- Unternehmensphilosophie
- Fachpersonal, Fort- und Weiterbildungen
- Sauberkeit, Sicherheit
- Kundenorientierung
- F&B
- Bei Kliniken die Trennung von Patienten und Gästen

## **3 Medical Wellness Stars**

- Gehobene Ausstattung im Medical Wellness Bereich
- Qualifiziertes Personal und Regelmäßige Fortbildungen
- Medizinischer Basis-Check
- Erstellung eines indiv. Medical Wellness Programms
- Arzt im Haus
- Auswahl unter 7 Medical Wellness Angeboten
- Reinigung, Wartungen
- Aktiv-Angebote
- Vital-Küche
- Ärztliches Abschlussgespräch
- Schriftliche Auswertung der Untersuchungen
- Empfehlung für zu Hause



# Kriterien

## 4 Medical Wellness Stars

- Kriterien 3 Medical Wellness Stars plus
- Kurzfristige Buchbarkeit
- Gute Erreichbarkeit des Medical Wellness Bereiches von den Gästezimmern
- Medical Wellness Bereich = Nichtraucher Bereich
- Psychologisch ausgebildetes Personal
- Öffnungszeiten
- Fachliteratur, Displays und persönliche Beratung unterstützen den Gast bei der Auswahl und Nutzung des Angebotes



## 5 Medical Wellness Stars

- 4 Medical Wellness Stars plus
- Öffnung des Medical Wellness Bereiches von Montag bis Sonntag
- Tageslicht im überwiegendem Teil des Medical Wellness Bereiches
- Während der gesamten Öffnungszeiten können die einzelnen Anwendungen in Anspruch genommen werden
- Der Medical Wellness Bereich steht den Gästen auf Anfrage auch außerhalb der Öffnungszeiten zur Verfügung
- Fachlich kompetente Ansprechpartner mit geregelter Erreichbarkeit für Fragen zu den Themen Gesundheit und Wellness

# Prüfung



Neben den Basiskriterien werden u. a. folgende Bereiche geprüft:

- Ausstattung & Angebot im Wellness Bereich
- Unternehmensphilosophie
- Fachpersonal, Fort- und Weiterbildungen
- Sauberkeit, Sicherheit
- Kundenorientierung
- F&B
- Bei Kliniken die Trennung von Patienten und Gästen

# Ablauf der Prüfung



- Vorgespräch, Ausfüllen des Fragebogens
- Prüfung des Fragebogens in der Geschäftsstelle
- Begehung / Prüfung vor Ort / Bilddokumentation
- Telefonischer Mystery-Check / Prüfung des Internet-Auftritt
- Mitteilung des Ergebnisses / Verleihung der WS
- Jährlicher Mystery-Check vor Ort in der Einrichtung

# Durchgeführte Qualifizierung Wellness Stars – Medical Wellness Stars



- 100 geprüfte Einrichtungen bis Februar 2008, davon
- 71 Hotels
- 18 Thermen
- 8 Einrichtungen für Medical Wellness
- 3 Thermen als Einrichtung für Medical Wellness
- Derzeit weitere zusätzliche 3 Einrichtungen im Prüfverfahren