

Matthias Dressler (Hrsg.)

Strategische Kundenbindung im Public Health-Care

**Gewinnung und Bindung
von studentischen Zielgruppen**

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Matthias Dressler und
Prof. Dr. Norbert Klüsen

Unter Mitwirkung von K. Borgmann, N. Gololobova,
K. Heckel, N. Koten, T. Mostovets, D. Perez, D. Solf,
G.Teile, M.Tischler

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort	VII
Abstract	IX
Inhaltsverzeichnis	XI
Abkürzungsverzeichnis	XIII
Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
1 Anlass der Untersuchung	1
2 Hintergrund des Konsumentenverhaltens gegenüber der Krankenkassenwahl	5
2.1 Der Student und die Krankenkassenwahl	5
2.1.1 Die Problematik des Produktes Krankenversicherung	5
2.1.2 Krankenversicherung und Involvement	7
2.1.3 Studie 1: „Studenten und Krankenversicherung“	10
2.2 Die Zielgruppe der Studenten	14
2.2.1 Rechtlicher Rahmen zur Krankenversicherung von Studierenden	14
2.2.2 Der Lebensstil der Studenten	17
2.2.3 Studie 2: „Studentische Interessen“	19
3 Ziele	23
4 Maßnahmen	27
4.1 Katalog der vorgeschlagenen Maßnahmen	27
4.1.1 WG-Aktion	27
4.1.2 Bioprodukte	30
4.1.3 Kooperation mit einer Fluggesellschaft	34
4.1.4 Kooperation mit einem Fitnesscenter	36
4.1.5 Wohnungsvermittlung (Umzugsservice)	40
4.1.6 Umzugsservice (Tipps & Kartons)	46
4.1.7 Komplett-Coaching	48
4.1.8 Probeservicepaket	54
4.1.9 Studenten Auslandskrankenversicherung außerhalb Europas...	56
4.1.10 Fotocommunity	63
4.1.11 Kostenloser Vorsorgecheck	65
4.2 Studie 3: Ranking der Maßnahmen durch eine Datenerhebung	68
4.2.1 Durchführung und Demographie	68

4.2.2 Ergebnisse des Rankings	72
4.2.3 Ergebnisdiskussion	79
5 Denkanstöße für Arbeitsgruppen	83
Literaturverzeichnis	87
Verzeichnis der Gesprächspartner	89
Anhang	91
Chronologisches Vorgehen	91