

"Mobility Check Center"

Parktherme Bad Radkersburg

**Kooperationsfindung zur
Neukundengewinnung und Angebotssymbiose**

**Diplomarbeit
zur Erlangung des akademischen Grades einer Magistra
für Gesundheitsmanagement im Tourismus (FH)**

eingereicht am Fachhochschul-Studiengang
Gesundheitsmanagement im Tourismus

**Inhaltlicher Betreuer: Peter Sereinigg
Wissenschaftlicher Betreuer: Mag. Dietmar Wallner**

**Eingereicht von: Martina Schlagbauer
Personenkennzahl: 110110047**

Mai 2005

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit ehrenwörtlich, dass ich vorliegende Arbeit selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst, andere als die angegebenen Quellen nicht benützt und die den benutzten Quellen wörtlich oder inhaltlich entnommenen Stellen als solche kenntlich gemacht habe. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungskommission vorgelegt und auch nicht veröffentlicht.

Bad Radkersburg, am 1. September 2005

Martina Schlagbauer

Vorwort

In einem Thermenkurort aufgewachsen spielte das Thema Gesundheit und Sport so weit ich zurückdenken kann immer schon eine große Rolle in meinem Leben. Die Freude an der Bewegung und die Möglichkeit den Sport als Ventil, vor allem bei arbeitsintensiven Zeiten während des Studiums zu nutzen, waren in meinem Leben ständig präsent.

Durch den Geschäftsführer der Parktherme, **Herrn Mag. Sommer**, dem ich an dieser Stelle sehr herzlich danken möchte, war es mir möglich mit dem Verfassen meiner Diplomarbeit für die Parktherme Bad Radkersburg auch meinen persönlichen Beitrag zur Weiterentwicklung der Gesundheitsdestination Bad Radkersburg zu leisten.

Doch wie wahrscheinlich bei vielen Arbeiten dieser Art, gab es vor allem in der Anfangsphase nicht nur Höhen sondern auch Tiefen, in denen mich meine **Eltern, Geschwister, mein Freund** und Studienkolleginnen unterstützt haben und mich immer wieder aufmunterten. Dafür möchte ich ihnen an dieser Stelle einen großen Dank aussprechen.

Weiters möchte ich meinen Diplomarbeitbetreuern **Herrn Sereinigg** und **Mag. Wallner** danken die mich bei dieser Arbeit unterstützt haben.

Auch Herrn Domitner und seiner Firma gebührt ein Dank für die vielen fachlichen Auskünfte die ich von ihm erhalten habe.

Zuletzt möchte ich allen Unternehmen und auch Privatpersonen danken, durch deren Auskünfte und Unterlagen ich den Inhalt dieser Arbeit aufwerten konnte.

Aufgrund einer einfacheren Lesbarkeit wird in Folge in den meisten Fällen nur die männliche Form verwendet. Damit soll aber keinerlei beabsichtigte Diskriminierung einhergehen.

Inhaltsverzeichnis

Eidesstattliche Erklärung	2
Vorwort	3
Inhaltsverzeichnis	4
Abstract	6
Zusammenfassung	7
Einleitung	8
1 Idee und Zielsetzung	10
1.1 Idee des Mobility Check Centers- vom Gesamtkonzept zum Teilprojekt	11
1.2 Ziel der Arbeit	13
2 Kundenpotential	15
2.1 Aktuelles Parkthermenangebot.....	15
2.2 Mobility Check Center - Schwerpunkt Wirbelsäule und deren stabilisierende Muskulatur.....	18
2.2.1 Ursachen für Beschwerden im Bereich der Wirbelsäule	21
2.2.2 Therapien bei Rückenschmerzen	23
2.2.3 Trainingskonzepte zur präventiven und therapeutischen Behandlung von Schmerzsymptomen im Bereich der Wirbelsäule	27
2.2.3.1 KIESER Training	29
2.2.3.2 Tergumed®	31
2.2.3.3 Dr. Wolff- Rückenzentrum.....	33
2.3 Mobility Check Center - Relevanz für die Parktherme	36
3 Umfeldanalyse	38
3.1 PartnerInnen Suche und Auswahl	40
3.2 Potentielle externe und interne Kooperationspartner	41
3.3 Ergebnisse der Interviews	44
3.3.1 Das externe Umfeld	49
3.3.2 Das interne Umfeld	51
3.3.2.1 Angebotsanalyse- Kriterienkatalog.....	51
3.3.2.2 Angebotsanalyse- Durchführung und Ergebnisse	57
4 Kooperationsszenarien	61
4.1 Kooperationen mit Versicherungen.....	62
4.1.1 UNIQA Personenversicherung AG	63
4.1.2 Merkur Versicherung AG	66

4.1.3	Generali Versicherung AG	67
4.1.4	Wiener Städtische Allgemeine Versicherung AG	69
4.2	Kooperation mit Beherbergungsbetreibern	70
4.2.1	Angebotspauschalen	71
4.2.2	Bonifikation	72
4.3	Kooperation mit Ärzten	73
4.3.1	Die „Weiterempfehlung“	73
4.3.2	Kooperationsanreize und Hindernisgründe.....	74
4.4	Kooperation mit Schulen.....	75
4.5	Interne Kooperation	79
5	Zukunftsszenarien	83
5.1	Lokalität	85
5.2	Personal	86
5.3	Angebot	87
5.3.1	Rückenchecks	87
5.3.2	Herz- Kreislauf- Belastungstests.....	88
5.3.3	Stresstests-/profile	89
5.3.4	Geräte	90
5.3.5	Therapieangebote.....	90
5.3.6	Gruppenangebote.....	92
5.4	Begleitende Maßnahmen.....	93
5.4.1	Mobility Park	93
5.4.2	Angebotspauschalen /Bonussysteme.....	94
6	Conclusio	96
	Literaturverzeichnis	99
	Abbildungsverzeichnis	104
	Tabellenverzeichnis	105
	Abkürzungsverzeichnis	106

Abstract

The mobility check centre (MCC) of the Parktherme Bad Radkersburg is an adapted sub- project of a comprehensive destination concept to develop the health destination Bad Radkersburg. The MCC is a preventive medical centre within whose the customer is able to check his current state of health. Thus therapies and Exercise programmes can be aimed recommended. Consequently the customer is able to advance his individual state of health by accomplishing the exercise recommendations and plans. Thus the MCC covers the self- pay patient sector next to the existing cure- and rehabilitation sector.

The Development of scenarios for costumer acquisition and quotation history to ensure the utilization of this new preventive medical quotation is the aim of this paper.

Potential external (quotation history) as well as internal (costumer acquisition) cooperation partners could be found via interviews. Cooperation scenarios with external cooperation partners, like the secondary and grammar school of Bad Radkersburg, the school for physiotherapy, two general practitioners, assurances like Uniqa, Merkur, Generali, Wiener Städtische and Raiffeisen assurances and furthermore accommodations, are shown exemplarily.

The aspired quotation symbioses with the potential internal cooperation partners, the rehabilitation clinic “ Klinik Maria Theresia” and the health resort “Radkersburger Hof”, should effort an appreciation of the MCC quotation via integrating their external offers, such as endurance checks- and trainings.

Finally required extension stages, deduced of the outcome of the costumer potential and quotation analyses, in the sectors fitness checks- and training, employees and exercise- and therapy offers, are describes in future scenarios.

Zusammenfassung

Mit dem „Mobility Check Center“ (MCC) plant und setzt die Parktherme ein Teilprojekt des Zukunftskonzeptes der Gesundheitsdestination Bad Radkersburg, in für die Parktherme adaptierter Weise, um.

Im präventivmedizinischen MCC können Kunden ihren gesundheitlichen „Ist-Zustand“ eruieren lassen und durch Nutzung von empfohlenen Therapien und Bewegungsangebote eine Verbesserung ihres aktuellen Gesundheitszustandes erreichen. Somit gewährleistet das MCC die Abdeckung des präventivmedizinischen Selbstzahlerbereiches neben dem bestehenden Kur- und Rehabilitationsangebot in Bad Radkersburg.

Ziel dieser Arbeit ist die Entwicklung von Szenarien zur Kundengewinnung und Angebotssymbiose sowie Angebotsentwicklung für das MCC um die Auslastung dieses neuen präventivmedizinischen Angebotes zu gewährleisten. Durch Interviews wurden mögliche Kooperationspartner zur Neukundengewinnung (externe) sowie zur Angebotssymbiose (interne) gefunden und exemplarisch Kooperationsszenarien dargestellt. Bei den externen Kooperationspartnern handelt es sich um Schulen wie das Bundesoberstufenrealgymnasium, die Akademie für den Physiotherapeutischen Dienst und die Hauptschule Bad Radkersburg. Des weiteren zwei Ärzten der Allgemeinmedizin, den Gesundheitsversicherungen Uniqa, Merkur, Generali, Wiener Städtische und Raiffeisen Versicherung sowie Beherbergungsbetrieben.

Eine angestrebte Angebotssymbiose, mit potentiellen internen Kooperationspartner wie der Rehabilitationsklinik „Klinik Maria Theresia“ sowie dem Kurhotel „Radkersburger Hof“, soll, durch Integration externer Leistungen vor allem im Ausdauercheck- und Trainingsbereich, eine Erweiterung und Aufwertung des MCC Angebotes ermöglichen.

In den die Arbeit abschließenden Zukunftsszenarien werden aus den Ergebnissen der Kundenpotential- und Angebotsanalyse abgeleitet notwendige Ausbaustufen in den Bereich Fitnesschecks- und geräte, Personal und Bewegungs- und Therapieangebote aufgezeigt.