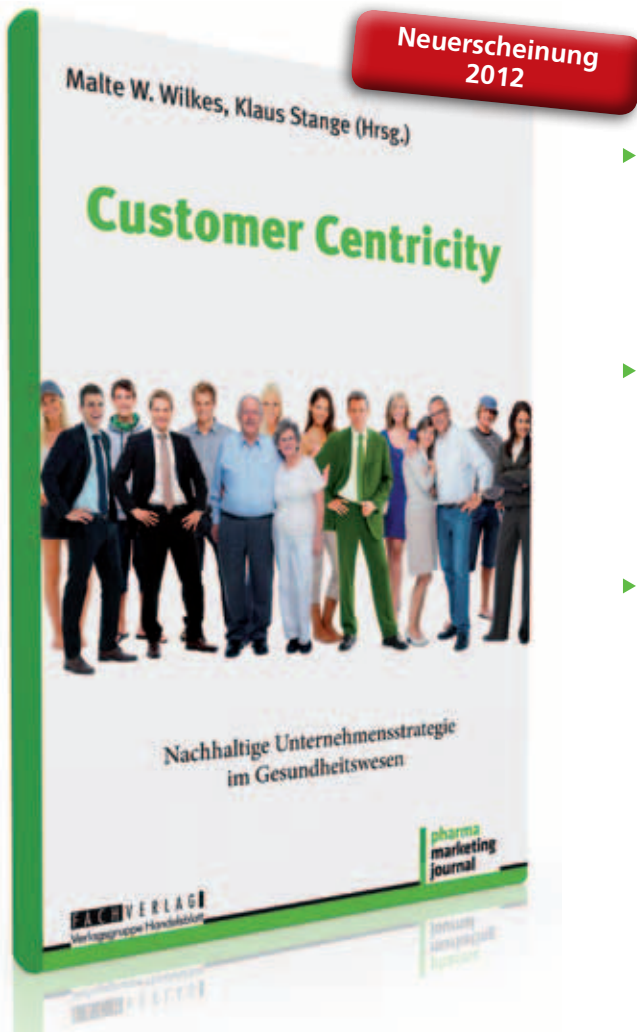


# Customer Centricity

## Nachhaltige Unternehmensstrategie im Gesundheitswesen



Malte W. Wilkes/Klaus Stange (Hrsg.)  
**Customer Centricity**  
 Nachhaltige Unternehmensstrategie im  
 Gesundheitswesen  
 ISBN 978-3-942543-17-0  
 Preis: € 98,-\*, ca. 350 Seiten

- ▶ Der Gesundheitsmarkt ist für alle Beteiligten (u.a. Industrie, Handel, Kostenträger, Patienten) im Umbruch. Die bisherigen Strategien haben sich als Einzelstrategien, jedoch nicht als systemisch und erst recht nicht nachhaltig für das gesamte Unternehmen erwiesen.
- ▶ Customer Centricity ist die Ausrichtung eines Gesundheitsunternehmens in seiner **Gesamtheit auf die Bedürfnisse und Verhaltensweisen der direkten und indirekten Kunden** – und damit eine geschäftsmodellübergreifende Strategie mit sehr präzisen operativen Auswirkungen.
- ▶ In dem Handbuch „Customer Centricity“ stellen Experten wissenschaftlich und anhand vieler praktischer Beispiele Customer Centricity als nachhaltige Unternehmensstrategie im Gesundheitswesen vor. Das Handbuch unterstützt somit insbesondere die Pharma-/OTC- und Medizintechnik-Industrie, den Versandhandel, Kliniken und Krankenhäuser sowie Medizinische Versorgungszentren bei der **Entwicklung von Leistungen die exakt auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind.**

Rücken Sie den Kunden in den Mittelpunkt Ihres Handelns und bestellen Sie das Handbuch „Customer Centricity“ zum Preis von € 98,-\*: [www.fachverlag-shop.de/pmj-buecher](http://www.fachverlag-shop.de/pmj-buecher)

\*Alle Preise verstehen sich inkl. MwSt. und zzgl.€ 4,- Versandkosten

**Bestellungen per Fax: 08 00/000 29 59**

Oder Kupon per Post an: Fachverlag der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH • Kundenservice • Postfach 92 54 • 97092 Würzburg

**Ja, ich bestelle das Buch:**  
 „Customer Centricity“ zu € 98,- \*

**Weitere Infos:**

☎ 08 00/000 16 37  
 ✉ [kundenservice@fachverlag.de](mailto:kundenservice@fachverlag.de)  
 🛒 [www.fachverlag-shop.de/pmj-buecher](http://www.fachverlag-shop.de/pmj-buecher)

Firma  Privat

Name, Vorname

Firma (nur bei Firmenanschrift angeben)

Beruf/Funktion/Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Telefon

E-Mail

Datum/Unterschrift (zur Bestellung) PMJAN010

Hiermit erkläre ich mich damit einverstanden, dass mich die Handelsblatt-Gruppe telefonisch, per Post und per E-Mail über Verlagsangebote informiert.

Widerspruchsbelehrung: Sie können der Verarbeitung oder Nutzung Ihrer Daten für Zwecke der Werbung oder der Markt- oder Meinungsforschung unter nachfolgender Adresse widersprechen: Fachverlag der Verlagsgruppe Handelsblatt GmbH, Kundenservice, Grafenberger Allee 293, 40237 Düsseldorf, kundenservice@fachverlag.de, Fax: 0800/0002959.