

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Ziele dieses Buches</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Literaturübersicht</b>	<b>5</b>
3.1	Terminologie und Bedeutung von Markenbegriffen	5
3.1.1	<i>Marke und Branding</i>	5
3.1.2	<i>Markenpositionierung und Markentechnik</i>	6
3.1.3	<i>Markenidentität und Markenimage</i>	6
3.1.4	<i>Marketing</i>	6
3.1.5	<i>Marketingkonzeption mit Ziel, Strategie und Marketingmix</i>	7
3.1.6	<i>Corporate Identity</i>	8
3.2	Die Entwicklung des zahnärztlichen Marketings	9
3.3	Die aktuellen gesetzlichen Vorgaben für zahnärztliches Marketing	11
<b>4</b>	<b>Analyse und Planung</b>	<b>13</b>
4.1	Merkmale heutiger Markenführung als Planungsvorbild	13
4.2	Erläuterungen zum Praxisbeispiel – Wie nutzt man dieses Buch?	15
4.3	Marktanalyse (Umfeld-/Kunden-/Wettbewerberanalyse)	17
4.4	Trends und Megatrends	19
4.5	Eigenanalyse	22
4.6	Die Stärken/Schwächenanalyse (SWOT) – Das Eigenbild	23
4.7	Der Vergleich des Fremdbildes mit dem Eigenbild (SWOT-TOWS-Analyse)	25
4.8	Folgerungen aus der SWOT-TOWS-Analyse	27
4.9	Das Markensteuerrad („Brandwheel“)	28
<b>5</b>	<b>Von der Positionierung zum „unique selling point (USP)“</b>	<b>31</b>
5.1	Die Positionierung	31
5.2	Der USP	34
5.3	Die Entwicklung eines USP und der Einbau in das Soll-Markensteuerrad	35

<b>6</b>	<b>Die Endodontiepraxis als Marke</b>	
	<b>Die Corporate Identity (CI) als Voraussetzung für Markenbildung</b>	<b>41</b>
<hr/>		
6.1	Die Corporate Identity (CI)	41
<b>7</b>	<b>Die Kommunikation als wichtiger Baustein zur Markenbildung</b>	<b>43</b>
<hr/>		
7.1	Kommunikation I: Augenblicke der Wahrheit – Moments of truth	43
7.2	Kommunikation II: „Vom Erstanruf bis zur Verabschiedung, vom Parkplatz bis zur Rechnung“ – Möglichkeiten von Marketingmaßnahmen vor und nach der eigentlichen Behandlung	44
7.3	Kommunikation III: Entwicklung einer Kommunikationsstrategie aus der Corporate Identity	46
7.4	Kommunikation IV: Die Homepage/Website und andere Kommunikationsleistungen als Bestandteil der Corporate Identity	48
<b>8</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>51</b>
<hr/>		
<b>9</b>	<b>Diskussion</b>	<b>53</b>
<hr/>		
<b>10</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>55</b>
<hr/>		
Anhang		57
Literatur		61
Indizes, Keywords, Abstract		65
Danksagung		67
Stichwortverzeichnis		69