



### Tagungshotel: „Best Western Premier Hotel“

#### ANMELDUNG

Tagungsgebühr: 210,- EUR (Mitglieder 160,-). Postbank Essen, BLZ 360 100 43, Kto.-Nr. 555 639 430.

Bitte melden Sie sich bis zum **02.11.2009** mit beiliegender Karte an. Eine Anmeldung per Fax oder über das Internet ist ebenfalls möglich. Sie erhalten im Anschluss eine Rechnung und eine Anmeldebestätigung.

#### BKSB e.V.

Geschäftsstelle  
Boltensternstr. 16  
50735 Köln

Tel.: (0221) 7 78 78-35  
Fax: (0221) 7 78 78-36  
Email: kontakt@bksb.de  
www.bksb.de  
www.die-kommunalen.de



# BKSB

„Die kommunale Pflegeeinrichtung –  
modern vermarktet!“

## 8. Bundeskongress des BKSB

17. November 2009  
Best Western Premier Hotel  
„Villa Stokkum“  
Steinheimer Vorstadt 70  
63456 Hanau

Die bekannteste Definition des Marketing lautet: „Planung, Koordination und Kontrolle aller auf die aktuellen und potenziellen Märkte ausgerichteten Unternehmensaktivitäten.“ Marketing oder auch Vermarktung ist damit weit mehr als „Reklame“. Es ist die Grundeinstellung eines Unternehmens, durch eine dauerhafte Befriedigung der Kundenbedürfnisse die Unternehmensziele zu erreichen.

Für kommunale Pflegeeinrichtungen gestaltet sich diese Aufgabe denkbar schwierig: Das komplexe und sehr sensible Produkt „Pflege & Betreuung“ soll von einem kommunalen Anbieter, der neben hohen Personalkosten möglicherweise noch durch ein kritisches „Behörden-Image“ belastet wird, zu einem Preis, den er nicht frei bestimmt, sondern größtenteils im Vorfeld aushandeln muss, an einen Kunden gelangen, der immer höhere Ansprüche an die Qualität der Pflege & Betreuung stellt.

Bei dieser Ausgangssituation stellt sich die Frage: Wieviel Spielraum bleibt der kommunalen Pflegeeinrichtung für marktorientierte unternehmerische Entscheidungen? Und welche positiven Auswirkungen können bei systematischer Anwendung eines modernen Marketing-Instrumentariums überhaupt erwartet werden?

Der 8. Bundeskongress des Bundesverbandes der kommunalen Senioren- und Behinderteneinrichtungen e.V. (BKSB) soll den Unternehmen hierzu geeignete Impulse liefern. Experten aus Wissenschaft und Praxis werden am 17. November 2009 im Best Western Hotel in Hanau zusammentreffen und ihre Ansätze vorstellen.

Über Ihre Teilnahme würden wir uns sehr freuen.

**Otto B. Ludorff**  
(Vorsitzender)

- 9.00 Uhr Eröffnung und Begrüßung**  
Otto B. Ludorff  
(Bundesverband der kommunalen Senioren- und Behinderteneinrichtungen e.V.)
- 9.15 Uhr Kommunale Seniorenpolitik im Zeichen des demografischen Wandels**  
Dr. André Kavai  
(Dezernent für Jugend, Familie und Senioren im Main-Kinzig-Kreis)
- 9.45 Uhr „Renaissance der Kommunalen – zwischen Anspruch und Wirklichkeit“**  
Prof. Birgit Mager  
(Service-Design, Fachhochschule Köln, Köln International School of Design)
- 10.45 Uhr Kaffeepause**
- 11.15 Uhr „Kunden finden, Kunden binden – Erfolgsfaktoren im operativen Marketing“**  
Attila Nagy  
(Rosenbaum Nagy Unternehmensberatung)
- 12.15 Uhr „Pflege erleben – Service erfahren. Revolutionäres Online-Marketing mit Video & Co.“**  
Ralf Pispers  
(.dotkomm rich media solutions GmbH)
- 13.15 Uhr Mittagessen**
- 14.15 Uhr „Low-Hanging-Fruits in der Altenhilfe“  
1. BKSB-Wettbewerb der guten Ideen und Lösungen - Preisverleihung -**
- 15.00 Uhr „Sicherheit und Glaubwürdigkeit: Auch auf die Inhalte kommt es an!“**  
Dr. Alfred Gebert  
(Präsident des Kollegiums für Qualität in Alters- und Pflegeheimen)
- 16.00 Uhr Diskussion**
- 16.15 Uhr Schlussbetrachtung**