

«Und Sie liegen richtig»

Visana mit neuem Auftritt. Visana präsentiert sich seit dem Spätsommer in einem neuen werblichen Look. Im Zentrum steht dabei die Aussage «Und Sie liegen richtig», die mit Kissen visualisiert wird.

Die neue Visana sagt von sich, dass ihre Kundinnen und Kunden bei ihr richtig liegen. Wir befragten die Leiterin Marketing Privatkunden bei Visana, Yvonne Kohler, ob denn das tatsächlich zutrifft und warum sich Visana einen neuen Auftritt gegeben hat.

«VisanaFORUM»: Liegen Visana-Kundinnen und -kunden mit der Aussage «Und Sie liegen richtig.» tatsächlich richtig?

Yvonne Kohler: Ja, absolut. Bei Visana führen wir jedes Jahr zwei repräsentative Kundenumfragen durch. Diese bestätigen uns, dass Visana-Kundinnen und -kunden mit den Dienstleistungen und vor allem auch mit dem persönlichen Service der Visana-Mitarbeitenden sehr zufrieden sind.

Wie sind Sie auf diese Aussage gekommen?

Bevor wir uns dafür entschieden, haben wir uns einerseits von Experten gründlich durchleuchten lassen, andererseits

unsere Umfragenergebnisse nochmals ausgewertet. Wir haben uns vor allem die Frage gestellt, wie uns unsere Versicherten sehen. Dabei zeigte es sich, dass sich Visana bei den Versicherten einen hervorragenden Ruf als serviceorientierte und persönliche Krankenversicherung erarbeitet hat.

Was soll die Idee mit dem Kissen?

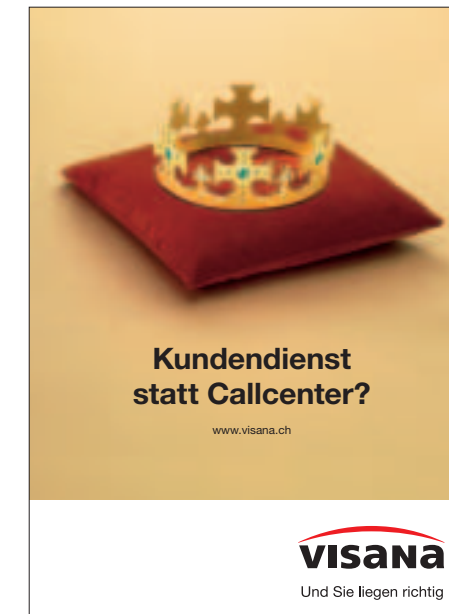
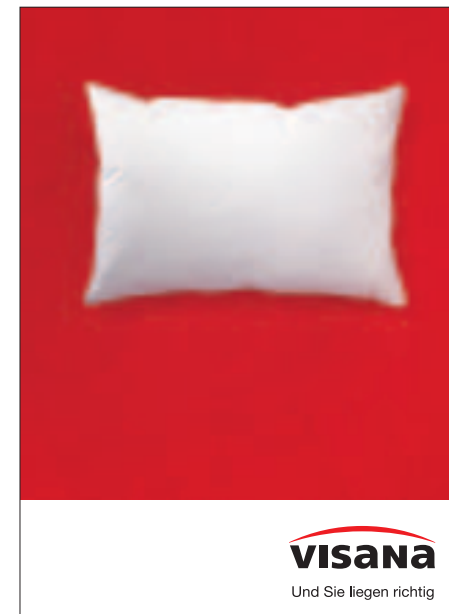
Ein Kissen steht für Geborgenheit und Wohlgefühl. Ein Kissen gibt Sicherheit. Das Kissen stützt uns bei Bedarf – in gesunden wie in kranken Zeiten. Wir verstehen das Kissen als Symbol für die von unseren Versicherten immer wieder bestätigte Aussage, dass sie sich bei Visana gut aufgehoben fühlten.

Warum muss Visana als Krankensversicherer überhaupt Werbung machen?

Visana ist bei der Bevölkerung wohl sehr bekannt. Dennoch müssen wir uns immer wieder unseren Kundinnen und Kunden in Erinnerung rufen. Wir



Yvonne Kohler,
Leiterin Marketing
Privatkunden



brauchen aber auch Werbung, um neue Versicherte zu gewinnen. Wir wollen bewusst wachsen und mehr Kundinnen und Kunden haben.

Wie hoch ist bei Visana der Aufwand für Werbung?

Hier zeigen Umfragen immer wieder ein falsches Bild. Die Verwaltungskosten betragen bei Visana in der Grundversicherung rund fünf Prozent – also fünf Rappen pro eingenommenen Prämienfranken. Der grösste Teil dieses «Fünfers» brauchen wir, um die Löhne der Mitarbeitenden zu bezahlen, welche die Rechnungen der Ärzte, Spitäler usw. kontrollieren. Dank dieser intensiven Kontrolle kann Visana im Jahr über 500 Millionen Franken sparen. Für die eigentliche Werbung wenden wir nur rund 0,3 Prozent der Prämieinnahmen auf – einen also praktisch vernachlässigbaren Anteil.

Interview:

Christian Beusch

Leiter Unternehmenskommunikation

