

Inhalt

Vorwort	III
Abstract.....	IV
Abbildungsverzeichnis.....	VI
Tabellenverzeichnis.....	VI
1 Einleitung.....	1
2 Kundschaft im Gesundheitswesen.....	3
2.1 Gesundheitssystem	3
2.2 Kundenverständnis	5
2.3 Kundentypologie	6
2.4 Kundenzufriedenheit.....	8
3 Methodisches Vorgehen und Untersuchung.....	12
3.1 Analytische Vorgehensweise und typisierende Strukturierung	12
3.2 Bestimmung der Prototypen	24
3.2.1 Der serviceorientierte Kundentyp	24
3.2.2 Der ängstliche Kundentyp	25
3.2.3 Der leistungsorientierte Kundentyp	25
3.2.4 Der interaktive Kundentyp	26
3.2.5 Der konfliktbelastete Kundentyp.....	27
3.3 Interpretation und Güte	28
4 Konsequenzen für das deutsche Gesundheitswesen.....	30
5 Fazit.....	37
Literatur.....	40