



1.6 Marketing

[Begriffe](#), Abkürzungen

1.6.1 Inhalt

Unser Dienstleistungsportfolio richtet sich in erster Linie nach den Kundenbedürfnissen. Der Prozess „Marketing“ unterstützt uns beim Abschluss erfolgreicher Vereinbarungen mit unseren Kunden. Dies betrifft sowohl Dienstleistungen als auch die Verträge mit den verschiedenen Kundengruppen.

Folgende Instrumente und Teilprozesse sind dem Prozess "Marketing" zugeordnet:

Marktforschung

Marktforschung umfasst alle Aktivitäten, die Aufschluss über eine bestehende oder zukünftige Situation im Umfeld der Institution (dem Markt) geben. Bekannte und erwartete Kundenwünsche werden auf Realisierungsmöglichkeiten sowie nach Wirtschaftlichkeitsfaktoren hin geprüft. Um uns erfolgreich am Markt zu positionieren, sind wir in stetem Kontakt mit Mitbewerbern, kantonalen Amtsstellen sowie Behördenmitgliedern aus den Gemeinden und pflegen mit ihnen einen förderlichen Gedanken- und Informationsaustausch.

Bedarfsermittlung

Die Bedarfsermittlung befasst sich mit der Erhebung des tatsächlichen und des zukünftigen Bedarfs. Dabei wird die Nachfrage nach Angeboten unserer Institution nach qualitativen und quantitativen Merkmalen ermittelt, damit die entsprechenden Ressourcen (Personal, Infrastruktur etc.) bereit gestellt werden können. Die Bedarfsermittlung erfolgt durch einen Informationsaustausch mit potentiellen zuweisenden Stellen und ermöglicht ein Reagieren auf Schwankungen in der Nachfrage. Wir verfolgen dabei das Ziel, dass unser Angebot dem Markt entspricht und unsere Institution optimal ausgelastet ist.

Öffentlichkeitsarbeit / Medienarbeit

Mit Öffentlichkeitsarbeit betreiben wir Imagepflege für unsere Institution. Das entsprechende Zielpublikum informieren wir rasch, unkompliziert und präzise über unsere Institution. Die Kommunikation mit sämtlichen Zielgruppen über verschiedene Medien wie Telefon, Printmedien und Internet wie auch im persönlichen Kontakt ist effizient, transparent und professionell. Der freundliche und kundenorientierte Auftritt unserer Institution wird über alle Kanäle kommuniziert und gelebt.

Unsere Institution hat über alle Organisationsbereiche der Stiftung Kinderheime Solothurn hinweg ein einheitliches Erscheinungsbild und einen ansprechenden, prägnanten Auftritt.

Für die Öffentlichkeitsarbeit ist im Prozess Marketing definiert:

- Die Zielgruppen
- Die Art und Weise und die Häufigkeit der Medienarbeit (Medienkonzept)
- Ein Anweisung für Mitarbeitende für den Umgang mit den Medien in Krisensituationen
- Informationsmaterial für Interessierte und Behörden
- Der optische Auftritt (Corporate Design)

1.6.2 Zuständigkeiten

Aufgabe	Zuständig									
	SR	HK	GF	Fin	BL	TL	MA	BW	MV	
Marktforschung			P							
Bedarfsermittlung			P							
Meldung freier Plätze an zuweisende Behörde			A							
Zusammenarbeit mit anderen Institutionen	I		A							
SKSO-Homepage aktualisieren			P							
Online-Plattform Curaviva bewirtschaften			P							
Spenden verdanken				A	A	A				
Tag der offenen Tür	I	M	I		P		M		I	
Führungen + Vorträge					P				I	
Jahresbericht			P		M				I	
Medienkonzept			E						P	
Medienmitteilungen, Reportagen					M				P	
Inserate			E		M				I	
Krisen-Kommunikation extern	I	I	E						I	
SKSO Erscheinungsbild (Corporate Design), z.B. Logo, Briefpapier, Visitenkarten, Mail-Signatur, Hausbeschriftung usw.	E		P							

Legende

E=Entscheid, P=Planung, A=Ausführung, M=Mitarbeit, I=erhält Information

SR=Stiftungsrat; HK=Hauskommission; GF=Geschäftsführung; Fin=Buchhaltung/Finanzen; BL=Bereichsleitung; TL=Teamleitung;

MA=Mitarbeiterin/Mitarbeiter; BW=Bewohner; MV=Medienverantwortung.

Mitgeltende Dokumente und Hilfsmittel

Corporate Design	Anweisung	QA1601
Medienkonzept	Anweisung	QA1602
Medien-Mitteilung	Checkliste	QX1603
Medien-Interview	Checkliste	QX1604
Zielgruppen des Marketings	Formular	QX1605
Übersicht Informationsmaterial	Anweisung	QA1606
Jahresbericht	Checkliste	QA1607
Krisen-Kommunikation EXTERN	Anweisung	QA1610
Krisen-Kommunikation INTERN	Anweisung	QA1303

Weitere SKSO Arbeitsdokumente

Tag der offenen Tür (Checkliste)
 Vorträge (Checkliste)
 Führungen (Checkliste)