



Best practice: Wie kontroverse Branchen ihre Imageprobleme lösen

Kommunikationskongress
23. September 2005

Cornelia Yzer
Hauptgeschäftsführerin
Verband Forschender Arzneimittelhersteller



Selbstbild und öffentliche Wahrnehmung kontrastieren

Selbstbild

Wir stiften Nutzen

- für die Patienten durch therapeutischen Fortschritt
- für die Volkswirtschaft

Öffentliche Wahrnehmung

Profiteure des Leids
der Patienten

Kostentreiber im
Gesundheitswesen

Image-Killer Kostendiskussion



Weitere Ursachen:

Intransparenz

- Unklare Rolle der Pharmaindustrie im komplexen Gesundheitssystem
- Keine direkte Kommunikation mit dem Kunden = Patienten
- Defizite in der Krisenkommunikation
- Fehlverhalten



Breites Maßnahmenbündel – Inhaltlich und kommunikativ

- Fehlverhalten abstellen
Gründung Freiwillige Selbstkontrolle für die
Arzneimittelindustrie e.V. (FSA) in 2004



**Wir müssen das, was wir sagen, tun.
Wir müssen das, was wir tun, dann auch sein!**



Breites Maßnahmenbündel – Inhaltlich und kommunikativ

- Proaktive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Der Nutzen der Branche und ihrer Produkte für Volkswirtschaft
und Patienten mit konkreten Beispielen belegen.

Aufgreifen von / mitstreiten bei Themen, die auf der öffentlichen
Agenda stehen.

Gesellschaftspolitische Mit-Verantwortung aufzeigen



Breites Maßnahmenbündel – Inhaltlich und kommunikativ

- Tagesaktuelle, möglichst vorausschauende Kommunikation
- Adressatengerechte Kommunikation
- Kein Ausweichen vor unangenehmen Themen
- Tue Gutes und rede darüber



Transparente Kommunikation mit anderen Stakeholdern

- Nationaler Patienten-Round-Table
- Regionale Gesundheitsforen

Und nicht zuletzt:

- Interne Kommunikation

Die Mischung der Kommunikations- Disziplinen

Disziplinen:
Print-Werbung
TV-Werbung
Events
Pressearbeit
Internet

Testimonials transportieren die Botschaft

Pharma-Forscher sprechen über ihr Forschungsgebiet



Brustkrebs



Asthma



Rheuma



Osteoporose

VFA
Verband Forschender
Arzneittelhersteller e.V.

Print-Anzeigen

An diesen Moment haben wir 12 Jahre gearbeitet.

Lafontaine tritt mit PDS an

Oskars Rache

Bild

Macht er Schröder jetzt fertig?

Hertha

Cora geht auf Schumi los

Jetzt spricht die 15jährige

Maine Nacht

mit dem Party-König

DFB plant Krisen-Gipfel!

Strom-Mitarbeiter des Monats

Damit Sie eine ungefähre Vorstellung davon haben, wie unsere neuen Therapien gegen Parkinson wirken.

Wir vergessen keine Krankheit, auch wenn nur 0,00025 Prozent davon betroffen sind.

VFA
Verband Forschender
Arzneittelhersteller e.V.

Gatefingerplakate Flughafen Tegel

Parkinson wird auch durch Bakterien übertragen.

Parkinson wird auch durch Bakterien übertragen.

Parkinson wird auch durch Bakterien übertragen.

Parkinson wird auch durch Bakterien übertragen.

Parkinson wird auch durch Bakterien übertragen.

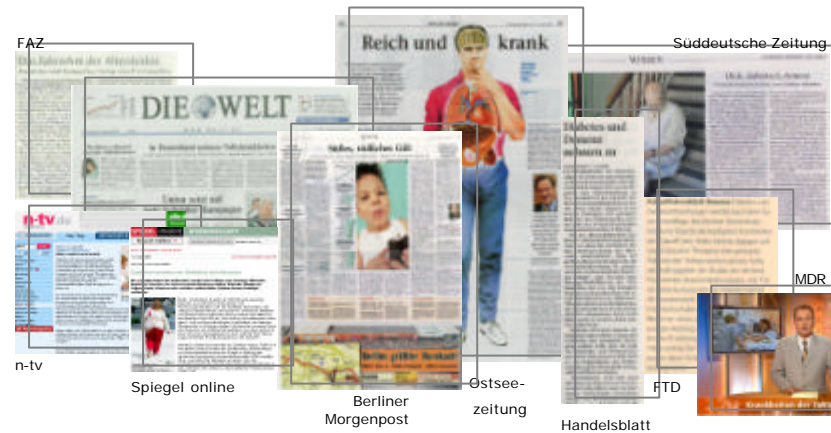
Parkinson wird auch durch Bakterien übertragen.

Parkinson wird auch durch Bakterien übertragen.

Große Presseresonanz zu den „Therapieaussichten bei Krebs“ (04/05)



Große Presseresonanz zu den „Krankheiten der Zukunft“



**„Spitzenreiter“ bei Arbeitsplatzsicherheit,
Lebensqualitätsverbesserung und Innovationen.**

Branchenvergleich	Automobil-industrie		Banken/Versicherungen		Energie-Wirtschaft		Forschende Arzneimittelhersteller		Telekom-munikation		Chemische Industrie	
	0. Welle	1. Welle	0. Welle	1. Welle	0. Welle	1. Welle	0. Welle	1. Welle	0. Welle	1. Welle	0. Welle	1. Welle
(Vorgaben)												
Starke Innovationskraft	1	3	6	6	5	5	3	2	1	1	4	4
Hohe Sicherheit der Arbeitsplätze	4	5	6	6	2	3	1	1	5	4	3	2
Besonders auf Gewinn ausgerichtet	2	2	1	1	4	3	4	6	3	3	4	3
Verbessert besonders meine Lebensqualität	4	4	6	6	1	1	2	1	3	1	5	4

Mittelwerte: 2 = stimme der Aussage uneingeschränkt zu; -2 = starke Ablehnung der Aussage