

Продвижение медицинских услуг. Лучшие практики.

ХЛЕВНЮК Наталия Александровна
директор по маркетингу
Скандинавский Центр Здоровья

Многопрофильный медицинский центр



диагностика

лечение

реабилитация



эстетика

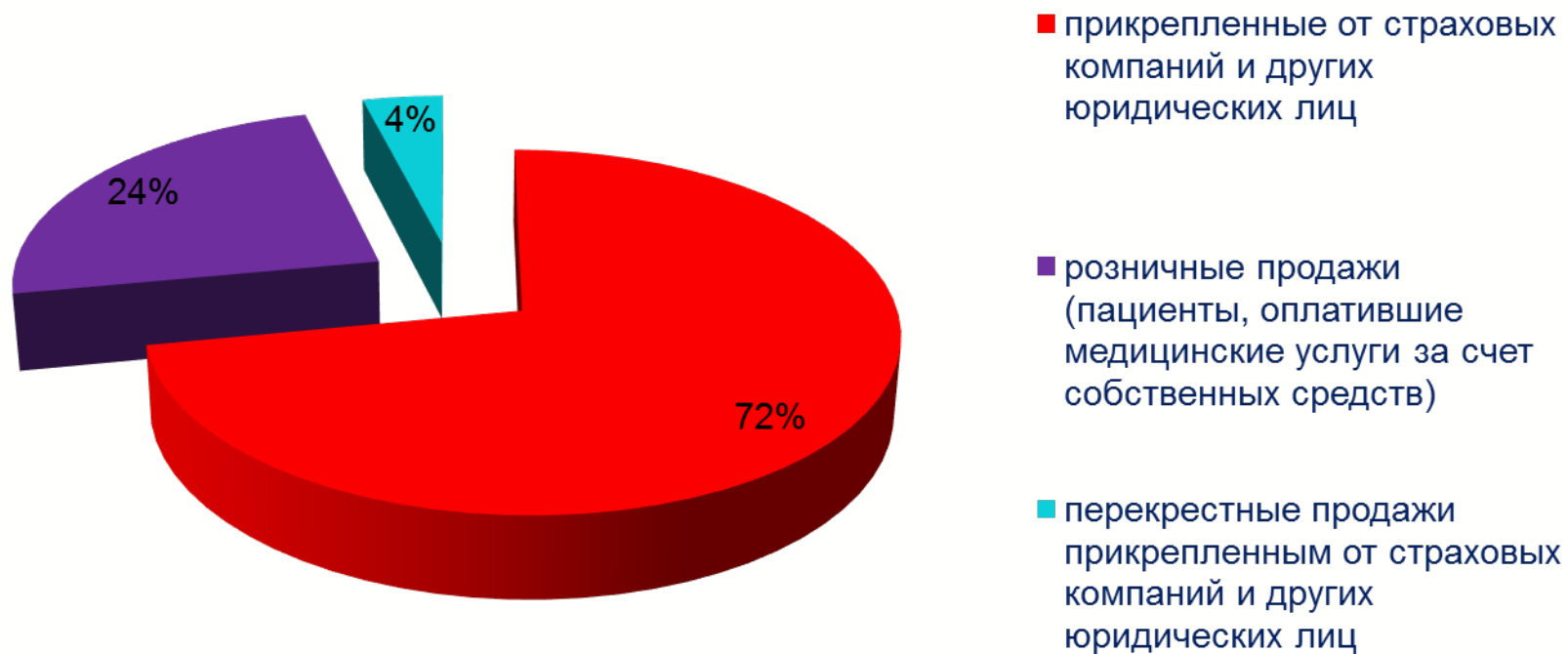
**управление
здоровьем**

Выбор маркетинговой стратегии

- ❑ Маркетинговая стратегия — составной элемент общей стратегии компании, процесс планирования и реализации маркетинговых мероприятий (сбыта, ценообразования, PR) с целью достижения поставленных перед организацией целей.
- ❑ Маркетинговая стратегия включает в себя сегментирование, таргетинг, позиционирование



Сегментирование рынка*



* Информация получена на основании фактических результатов работы СЦЗ в 2014 г.

Концепция продвижения услуг



«Воронка» продаж медицинских услуг

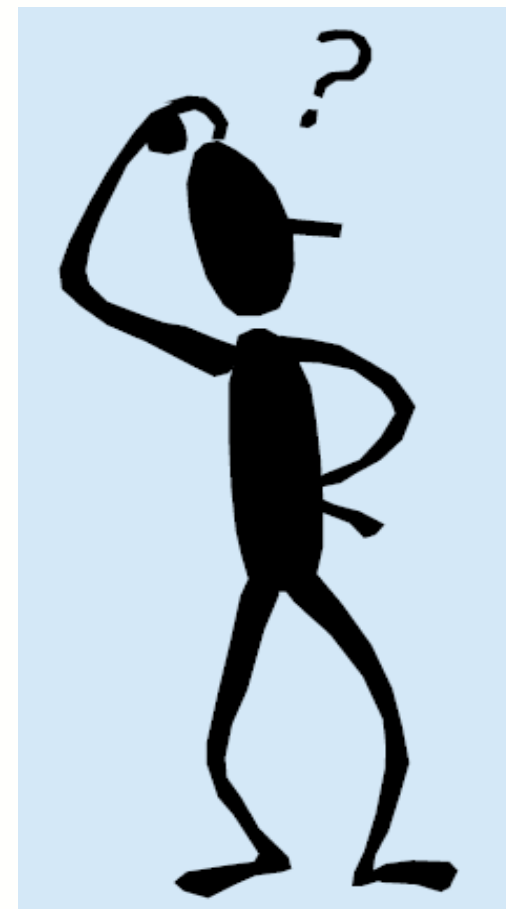


Почему лояльные клиенты наш «золотой фонд»?*



Зачем быть клиентоориентированным?

- ❑ Работа с претензиями является самым выгодным и эффективным способом маркетинговых исследований
- ❑ Из 28 недовольных клиентов только 1 высказывает претензию
- ❑ В медицине «сарафанное радио» является лучшим источником распространения информации
- ❑ Удержание клиентов обходится в 5 раз дешевле, чем привлечение новых
- ❑ Средний счет постоянных клиентов всегда выше, их легче заинтересовать дополнительными услугами
- ❑ Лояльные клиенты являются надёжным источником ссылок на Вашу компанию



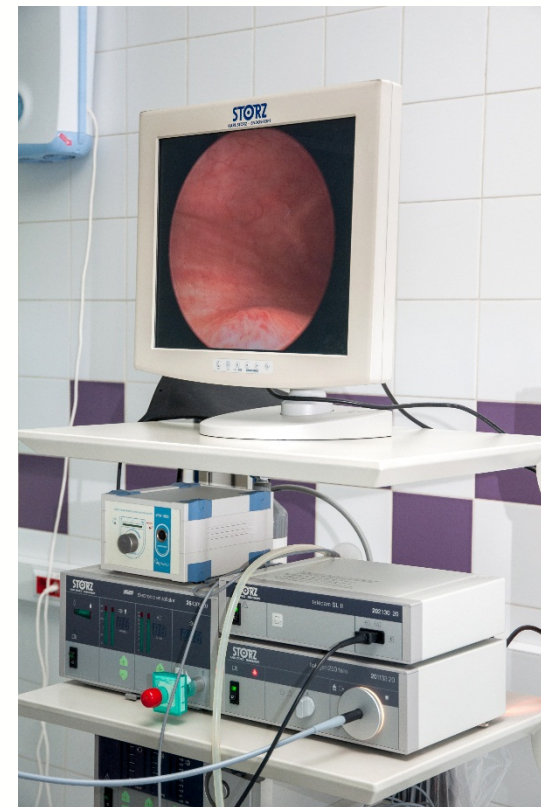
Преимущества отделения хирургии

**Высокий профессиональный уровень специалистов,
большой опыт работы в стационарах**



Преимущества отделения хирургии

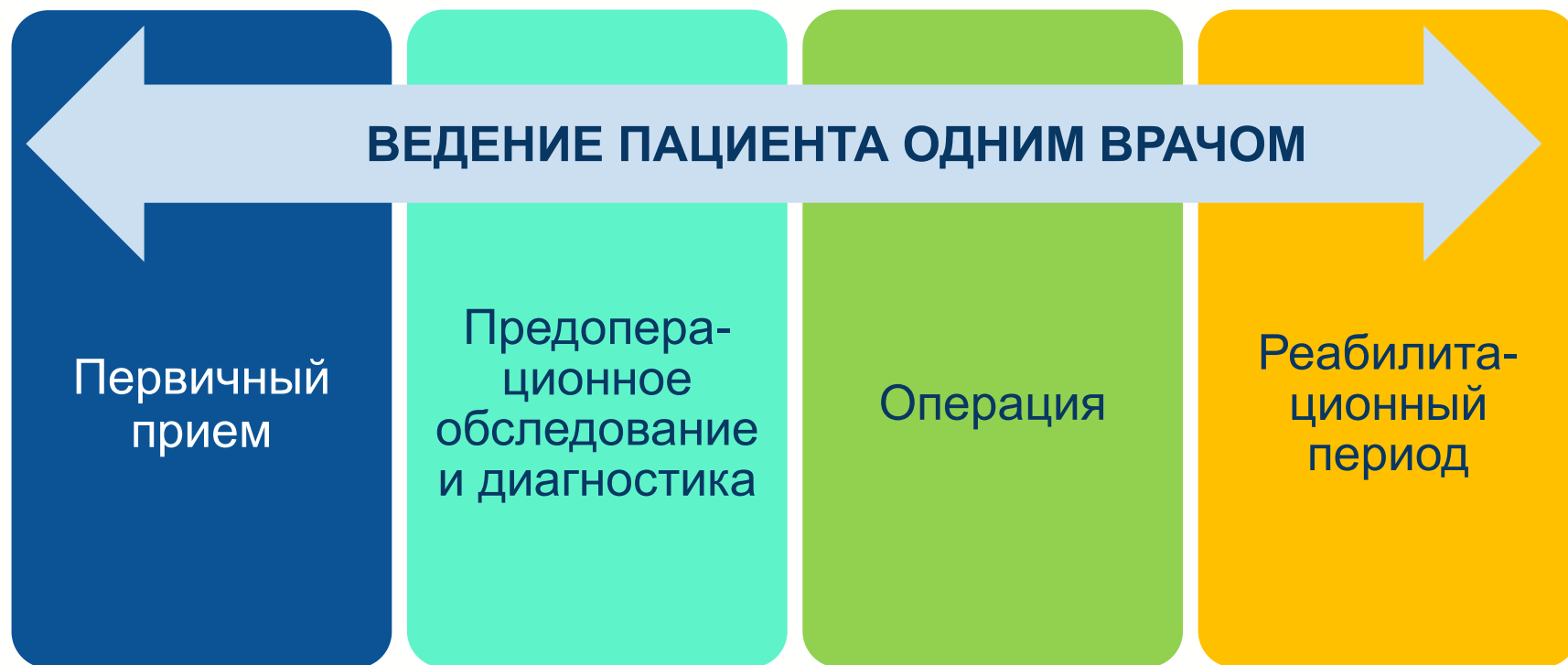
Высокотехнологичное оборудование





Преимущества отделения хирургии

Комплексный подход



Операционные

Операционная №1



Операционная №2



Новый операционный блок

Современная
модульная
система VARIOP



Анестезиологическое оборудование

Возможность
ингаляционного
наркоза



Социальная политика

Участие в акциях
«День без турникетов»



29 апреля 2013 г.

Новости Лефортово

№ 2 (108)

Информационная газета

С ДНЁМ ПОБЕДЫ, ДРУЗЬЯ!

НИЗКИЙ ПОКЛОН ВАМ, ВЕТЕРАНЫ!

Дорогие ветераны Великой Отечественной войны, все, кто своим героизмом приближал День Победы! Примите сердечные поздравления с 68-й годовщиной Победы в Великой Отечественной войне. Выражая вам признательность и глубочайшее уважение, мы мечтаем о том, чтобы молодое поколение было похоже на вас, защитивших страну от вражеского нашествия и истребления. Низкий поклон вам, крепкого здоровья и долгих лет жизни!

В течение мая ветеранам Великой Отечественной войны будет предоставлена скидка 20 % на все услуги. Мы всегда рады видеть вас в нашем Центре!

И.С. ЛОБЗИНА, генеральный директор
Скандинавского центра здоровья



Организация социальных акций
для инвалидов 1 и 2 группы,
участников ВОВ

Вовлечение сотрудников в управление качеством

Пункт из «Политики в области качества»:

Мы осознаем, что оказание качественных услуг возможно только при комплексной работе, поэтому создаем достойные условия труда и привлекаем высококвалифицированных специалистов, постоянно обучаем и стимулируем развитие сотрудников,

обеспечиваем понимание и вовлечение всех сотрудников в процесс управления качеством.

Политика в области качества

Политика и цели в области качества определены руководством Скандинавского Центра Здоровья исходя из основных целей организации и направлены на обеспечение и постоянное повышение качества оказываемых услуг.

Скандинавский Центр Здоровья – это:

- один из признанных лидеров на рынке коммерческих медицинских учреждений г. Москвы
 - многопрофильный медицинский центр, оказывающий широкий спектр услуг по поддержанию здоровья, диагностике и лечению заболеваний, реабилитации, эстетической медицине и пластической хирургии
 - более 100 опытных и высококвалифицированных врачей и более 30 медицинских специальностей
- Мы стремимся к постоянному развитию и совершенствованию путем внедрения новейших методик и технологий и ощущаем большую ответственность за оказанное доверие наших пациентов и партнеров.

НАША МИССИЯ:

Мы помогаем пациентам обрести счастье быть здоровыми благодаря опыту наших специалистов и использованию международной практики, внедрению передовых технологий и современному медицинскому оборудованию, повседневной добросовестной работе и чуткому, внимательному отношению к пациентам в решении проблем со здоровьем.

НАША СТРАТЕГИЯ:

Ориентируясь на настоящие и прогнозируя будущие потребности и пожелания пациентов, мы:

- реализуем концепцию «института управления здоровьем» с комплексом медицинских услуг полного цикла: диагностика, лечение, в том числе оперативное, реабилитация и профилактика
- постоянно развиваемся, расширяем перечень оказываемых услуг и повышаем их качество на основании мониторинга последних достижений в области медицины

НАШИ ЦЕЛИ:

ОРИЕНТАЦИЯ НА ПАЦИЕНТА

Мы прилагаем максимум усилий, чтобы пациенты были довольны обслуживанием. Мы стремимся постоянно повышать степень удовлетворенности качеством оказываемых услуг и уровнем сервиса, поэтому регулярно проводим опросы, анализируем текущие и перспективные требования и ожидания пациентов.

ВОВЛЕЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ В УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Мы осознаем, что оказание качественных услуг возможно только при комплексной работе с персоналом, поэтому создаем достойные условия труда и привлекаем высококвалифицированных специалистов, постоянно обучаем и стимулируем развитие сотрудников, уделяем большое внимание системе мотивации и корпоративной культуре, обеспечиваем понимание и вовлечение всех сотрудников в процесс управления качеством.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

Мы применяем системный подход к управлению и стремимся постоянно улучшать все аспекты управленческой деятельности в целях обеспечения высокого качества оказываемых услуг.

ОРИЕНТАЦИЯ НА ДОСТИЖЕНИЯ ЛИДЕРОВ

Мы приобретаем современное медицинское оборудование лучших мировых производителей, внедряем новые методики в диагностике и лечении, развиваем информационные технологии для обеспечения лечебного процесса.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ

Мы создаем комфортные и безопасные условия для наших пациентов и оказываем медицинские услуги в строгом соответствии с действующими медицинскими стандартами.

СООБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Мы обеспечиваем безопасность хранения и обработки личной информации о пациентах и сотрудниках в соответствии с требованиями действующего законодательства и строго соблюдаем правила медицинской этики, дисциплины и конфиденциальности.

ПОСТРОЕНИЕ ВЗАИМОВЫГОДНЫХ ОТНОШЕНИЙ С ПАРТНЕРАМИ И ПОСТАВЩИКАМИ

Мы предлагаем нашим партнерам и поставщикам прозрачные и выгодные условия делового сотрудничества, что позволяет формировать долгосрочные отношения на основе взаимного уважения и понимания.

ЛИДЕРСТВО РУКОВОДИТЕЛЯ

Руководство Скандинавского Центра Здоровья берет на себя обязательства за:

- реализацию Политики в области качества, доведение, обеспечение понимания и поддержки ее всеми сотрудниками
- соответствие деятельности организации требованиям законодательства и локальным нормативно-правовых актов
- соблюдение требований международного стандарта ISO 9001:2008 и постоянное повышение результативности системы менеджмента качества

Для достижения поставленных целей руководством будут приниматься все меры, которые на это потребуются, включая создание благоприятных условий и обеспечение ресурсов.

Политика в области качества распространяется на все виды деятельности, осуществляемые Скандинавским Центром Здоровья. С целью поддержания актуальности и непрерывного совершенствования Политика будет постоянно анализироваться руководством.

Генеральный директор



И.С. Лобанова

Спасибо за внимание!



ХЛЕВНЮК Наталия Александровна
Скандинавский Центр Здоровья

111024, Москва,
ул. 2-ая Кабельная, д.2, стр. 25, 26, 37

+ 7(495) 788-18-17

+ 7(495) 673-83-66

e- mail: khlevnyuk@scz.ru

Сайт: www.scz.ru