

Стоматология «Денталия»

Аудит

*«Все великие компании начали путь к успеху
с того, что посмотрели в лицо суровой
действительности*

*Когда Вы честно пытаетесь понять
ситуацию в которой находитесь,
правильные решения становятся
очевидными.»*

Джим Коллинз

Структура аналитики



The 5P's Model

**Знать стратегию конкурента и
работать на опережение!**



Сравнительный анализ конкурентов

	Дентлайн	Подмосковье	Юсодент	ДЕНТАЛИЯ
продукт	+	+	+	+
прайс	-	-	-	+
продвижение	+	+	+	-
Каналы продвижения	+	+	+	-
персонал	+	+	+	+

ЗВОНКИ

	Дентлайн	Подмосковье	Юсодент	ДЕНТАЛИЯ
Представляются	+	+	+/-	+/-
Обращаются по имени	+	+	-	-
Презентуют клинику и услуги, врачей	+	+	-	-
Задают вопросы	+	+	+	-/+
Качественно Отвечают на ?	+	+	+	+
Грамотно записывают	+	+	+	-
Разъясняют как добраться	-	-	-	-
Вежливо прощаются	+	+	+	-

Примеры звонков

1. Дентлайн



ääíòèàéí ààòïòááò÷èè.wma



ääíòèàéí çàìèñü ìðìòáçû.wma



Äáíòèàéí çàìèñü.wma

2. Подмосковье



çáííè á ïäííèíäüá 8.07.wma



ïäííèíäüá ààòïòááò÷èè.wma



ïäííèíäüá ìðìòáçû.wma

3. Юсодент



þñíäáí çàìèñü.wma



þñíäáò ìðìòáçû.wma



Äáíòèàèÿ ìòìáíà çàÿáèè.wma



ääíòèàèÿ ìðìòáçû.wma

4. Денталия



çáííè äääíòèàèÿ 8.27.wma



ääíòèàèÿ çàìèñü (íèíòí) - èííèÿ.wma



ääíòèàèÿ ìèíòí ñèüøí.wma

5. Москва



òðàçöóçñèàÿ ñòííòèíèäèÿ (íá àéñ, ïí ñ òèøéàìè).wma



çáííè ò òðàíóçñèéé ñòííòèíèäèè.wma



èääáíò ñòííòèíèäèÿ.wma



Ïðíäàèà Äèèòíá.wma

Анализ работы через сайт.

	Позиция	Дентлайн	Подмосковье	Юсодент	ДЕНТАЛИ Я
1	Оценка сайта	+	Нет ссылок на соц.сети	Нет ссылок на соц.сети	?
2	Удобство записи	+	+	+	+
3	Действующие акции	Скидки на «горящее время» 15% на лечение, гигиену, удаление, отбеливание +чистка = 20 000	45%на чистку постоянным клиентам, 5% по купону с сайта на лечение, бесплатная консультация держателям карт «привелегия» и «семейная карта»,скидки на снимки для клиентов клиники	10% на снимок и первичную консультацию	Акция «С днем рождения!» Скидка 7% пенсионерам и инвалидам Скидка 7% медицинским работникам
6	Вопрос по уходу с сайта,онлайн конс.	-	-	-	-
7	Время звонка с момента подачи заявки через сайт	5 мин	10 мин	25 мин	15 мин
8	Письмо /смс о записи	+/-	-/-	-/-	+/+
9	Предварительный звонок перед приемом	-	-	-	+
10	Звонок после неявки	+	-	-	+

Страницы в социальных сетях

	Дентлайн	Подмосковье	Юсодент	ДЕНТАЛИЯ
Инстаграмм	1741 подписчиков	-	-	668 подписчиков
ВК	1536 подписчиков	-	-	884 подписчиков
Ок	-	-	-	97 подписчиков
ФБ	-	-	-	450 подписчиков
другие	-	-	-	plus.google
Регулярность постов	ежедневно		ежедневно	
Хэштеги	#стоматология стоматология #зубы стоматология #зубы #Здоровье стоматология #зубы #Здоровье #салонкрасоты стоматология #зубы #Здоровье #салонкрасоты #улыбка стоматология #зубы #Здоровье #салонкрасоты #улыбка #красота #стоматология в ярославле# лечение зубов #дентлайн #стоматология #зубы #здоровье #салонкрасоты #улыбка #красота сто		#денталия #стоматология в ярославле #брекеты в ярославле #брекет система #ортодонт #лечение прикуса #стоматология денталия http://mir-dentalia.ru/stomatolo.../ortodont/brekety-stoimost/ #здоровые зубы #рентген зубов	

Популярные хэштеги

#Инстаграмнедели- 2 752 272 публикаций
#инстаграманет #девушки #москва
#жизнь #жизньпрекрасна #небо
#инстаграм_порусски #инста
#инстатаг #я #улыбка #селфи #лайки
#фото #фотография #россия #украина
#любовь #любовьмоя #красота #супер
#день #ночь #природа #друзья #дружба
#конкурс #дорога #солнце #ты #пара
#деньги

👍 Лечение зубов в Ярославле – Быстро и без боли

Кредит 15 000 благодарных клиентов Беспроцентная рассрочка
mc-podmoskovie.ru/Лечение-зубов реклама
 Работаем без выходных. Гарантия на все услуги — 1 год. Запишитесь на прием!
 18 лет опыта · Немецкое качество · Новейшее оборудование
 Контактная информация · +7 (4852) 74-45-45 · пн-пт 8:30-20:30, сб-вс 8:30-18:30
(foto протиположеники, Посоветуйтска с врачам.)

👍 Недорогое лечение зубов! / апломб-плюс.pf

апломб-плюс.pf реклама
 Лечитесь в Рязани в 2-3 раза дешевле, чем в Подмоскowie. Клиника "АПЛОМБ+".
 Контактная информация · +7 (4912) 99-34-24 · пн-пт 9:00-20:00, сб-вс 9:00-15:00
(foto протиположеники, Посоветуйтска с врачам.)

👍 Имплантация зубов в Ярославле! / primedent.ru

primedent.ru реклама
 Имплантаты Дентиум 18000 руб., Штрауманн 30000 руб. Консультация бесплатно.
 Звоните!
 Контактная информация · +7 (901) 999-00-03 · пн-вс 9:00-18:00
(foto протиположеники, Посоветуйтска с врачам.)

📍 Лечить зубы в Ярославле - отзывы, фото, телефоны,...

maps.yandex.ru > [лечить зубы в ярославле](#)
 Лечить зубы в Ярославле - отзывы, фото, телефоны, адреса с рейтингом, отзывами и фотографиями. Адреса, телефоны, часы работы, схема проезда.

👍 Лечение зубов Ярославль: отзывы, цены, адреса...

yaroslavl.stomatologija.su > [lechenie-zubov](#) +
 Цены на лечение зубов в Ярославле. Сравнение цен 12 стоматологических учреждений. ... «Лечила зубы в стоматологии Доктор Дент все очень понравилось и цена невысокая и качество отличное обязательно еще туда обращаться и всем своим...

👍 Стоматологии в Ярославле - отзывы, адреса и цены...

Yell.ru > [yaroslavl/top/stomatologii/](#) +
 • ► Стоматологии в Ярославле - 107 адресов на Yell.ru
 • Удобный поиск. Прямые телефоны и адреса организаций
 Обращалась для пломбировки больного зуба. Сделали все аккуратно и...

👍 Стоматологии Ярославля - 60 отзывов пациентов

ProDoctorov.ru > [Ярославль](#) > [Стоматологии](#) +
 Стоматологии Ярославля: 64 лечебных учреждения, 168 специалистов, 60 отзывов пациентов, цены на услуги, контактные телефоны, адреса и схемы проезда. ... [Леч...](#)

👍 Стоматология в центре Ярославля – Работаем без выходных

Кредит 15 000 благодарных клиентов Беспроцентная рассрочка
mc-podmoskovie.ru/Стоматология реклама
 Гарантия на все услуги — 12 месяцев. Европейское качество. Запишитесь на прием!
 18 лет опыта · Немецкое качество · Новейшее оборудование
 Контактная информация · +7 (4852) 74-45-45 · пн-пт 8:30-20:30, сб-вс 8:30-18:30
(foto протиположеники, Посоветуйтска с врачам.)

👍 Стоматология – Профсоюзная 20/9

Акции и скидки до 50% Наши врачи Узнать телефон Запись онлайн
profsouzdnaya.expert-clinic.com/Стоматология-Эксперт реклама
 Стоматология. Опытные стоматологи. Лечим без боли. Звоните!
 Контактная информация · +7 (495) 238-92-60 · пн-вс 9:00-21:00
 м. Профсоюзная · Москва (foto протиположеники, Посоветуйтска с врачам.)

📍 Стоматология в Ярославле - отзывы, фото, телефоны,...

maps.yandex.ru > [стоматология в ярославле](#)
 Стоматология в Ярославле - отзывы, фото, телефоны, адреса с рейтингом, отзывами и фотографиями. Адреса, телефоны, часы работы, схема проезда.

👍 Стоматология в Ярославле: 192 отзыва, 75 клиник, цены...

yaroslavl.stomatologija.su +
 Рейтинг и отзывы о стоматологии Ярославля, сравнение цен на услуги и оценка стоматологических клиник, предлагающих наивысший уровень сервиса.

👍 Стоматологии в Ярославле - отзывы, адреса и цены...

Yell.ru > [yaroslavl/top/stomatologii/](#) +
 • ► Стоматологии в Ярославле - 107 адресов на Yell.ru
 • Удобный поиск. Прямые телефоны и адреса организаций
 • Рейтинг лучших мест на основе 342 отзывов о стоматологиях!

👍 Стоматологии Ярославля, платные стоматологии...

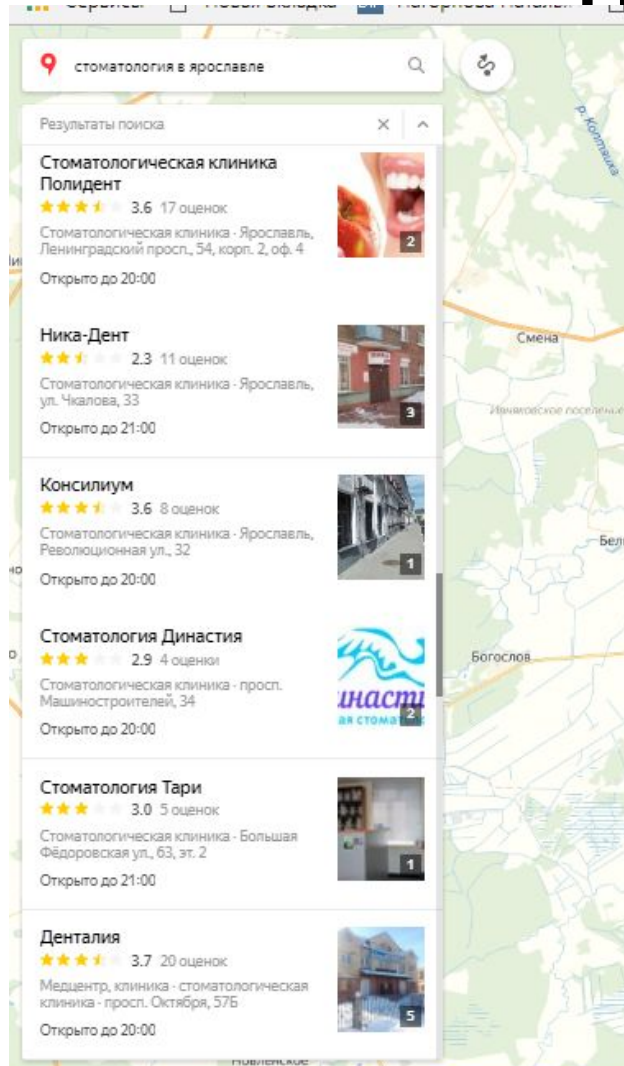
yacom.ru > [org/stomatologii-stomatologicheskie...](#) +
 Стоматологии Ярославля — список платных стоматологических клиник в Ярославле и области.

👍 Стоматологические клиники Ярославля.

dentaliga.ru > [yaroslavl/stomatologii/](#) +
 Лучшие стоматологии Ярославля: рейтинг, отзывы. ... Ищерпывающий перечень самых превосходных стоматологий в Ярославле.


в Яндекс картах у нас 25

ПОЗИЦИЙ



Ярославль, Медцентр, клиника, Стоматологическая клиника, Диагностический центр

Денталия 7.4 20 оценок



Открыто до 20:00 ☎ +7 (4852) 23-03-03 🌐 mi-dentalia.ru/

- Есть оплата картой
- Есть бесплатный Wi-Fi
- Детская, Выезд врача на дом, Для детей

Форма собственности: частная

Методы диагностики: суточное мониторирование артериального давления, компьютерная томография, биопсия, ЭКГ, эндоскопия, флюорография, фарингоскопия, эзофагогастроэкопия, эхокардиография, ЭЭГ, МРТ, доплерография, УЗИ, рентген, БАК, ПЦР

Цена ФГДС: 2000 руб
Цена МРТ: 3000 руб
Цена УЗИ: 300 руб

Предоставляемые справки: справка на оружие, больничный лист, медицинской осмотра, санаторно-курортная карта, водительская медкомиссия, справка для поступления на работу, учебу, справка в бассейн

Цена флюорографии: 220 руб

Стоимость приема уролога: 700 руб

Специализация клиники: педиатрия, эндокринология, хирургия, оториноларингология, дерматология, гастроэнтерология, офтальмология, педиатрия, терапевтические услуги, стоматология, венерология, психология и психотерапия, кардиология, гематология, диагностика, медицинские справки, неврология, урология

Стоимость приема гастроэнтеролога: 700 руб
Стоимость приема ЛОР: 700 руб
Стоимость приема гинеколога: 700 руб

Услуги: хирургия, эстетическая стоматология, эндодонтия, имплантология, рентгенография, ортодонтия, протезирование, терапия, пломбирование, удаление зубов, отбеливание, лечение кариеса, виниры, брекеты, лечение зубов, коронки, лечение десен, лечение каналов






Врачи-специальность: хирург, рентгенолог, педиатр, офтальмолог, кардиолог, дерматолог, гематолог, акушер-гинеколог, уролог, невролог, гастроэнтеролог, эндокринолог, психолог, оториноларинголог, стоматолог, терапевт

Стоимость приема дерматолога: 700 руб

[VKontakte](#) [Facebook](#)

Топ Яндекс-карта – нет в 20-ке


Результаты поиска

Стоматологическая клиника Ярославль ★★★★☆ 3.5 11 оценок Стоматологическая клиника - просп. Ленина, 18/50 Открыто до 20:30	
Юсодент ★★★★☆ 3.7 21 оценка Стоматологическая клиника - зуботехническая лаборатория - Флотская ул., 15 Открыто до 20:00	
Дентлайн ★★★★★ 4.0 25 оценок Стоматологическая клиника - ул. Свободы, 83 Открыто до 19:00	
Стоматоша ★★★★☆ 3.7 21 оценка Стоматологическая клиника - просп. Октября, 11 Открыто до 19:00	
Альфа-Центр Здоровья ★★★★★ 3.9 79 оценок Медцентр, клиника - стоматологическая клиника - Советская ул., 78А Открыто до 21:00	

1 отзыв на Яндекс

1 отзыв

Евгений Ахламов

 Сдавал кровь на ТТГ и свободный Т4. Ужасно. Кровь смогли собрать с 3 попытки. Результат быстро сделали за 24 часа. Но в результате поставили 1944 год на самом деле 1994 года. Есть сомнения по поводу анализов. Возможно, кому-то понравится, но я строго больше не пойду. Прежде, чем обращаться тоже подумайте. Поликлинику прошу качественней подходить к пациентам. Вы частная поликлиника, а не государственная. Вам нужно поработать с персоналом, над ошибками и много, чем до частной поликлиник реально не дотягиваете даже до некоторых государственных.

27 февраля 2018

Отзыв Юсодент

2 отзыва

Странник1990

Добрый день всем читателям и друзьям! Как вы считаете зуб - это кость или живой орган? Да это орган, такой же как легкие, почки или сердце. Только этих органов у нас более двадцати восьми. Много. Ну...

[читать на otzovik.com](#)

1 марта 2018

Светлана

Будучи некоторое время в городе Ярославле, пришла в эту клинику на консультацию по поводу протезирования. Врач стоматолог-ортопед Алексеев Андрей Владимирович, рассмотрев снимок, увидел кисты, которые...

[читать на med-otzyv.ru](#)

6 марта 2016

Стоматологическая клиника "Юсодент" (Россия, Ярославль)



Качество
Сервис
Аппаратура
Удобство
Расположение



Все отзывы (13)



Рекомендуют: 84%



Так худели наши бабушки! Жир сжигается ...



Отзывы (13)

Описание

Фотогалерея

Добавить отзывы



Странник1990

Россия, Ярославль

Репутация: +4921

Все отзывы автора: 52

Дата отзыва: 2018-03-01

Отзыв понравился: 120

Отзыв: Стоматологическая клиника "Юсодент" (Россия, Ярославль) - Пока жива зубная боль, цены врача зубного роль.

Постинства:

ие к



#7 Мария

2017-05-17 14:00:44 Россия / Тверь

ЭТО ПРАВДА 1

ЭТО ЛОЖЬ

Хочу поблагодарить врачей клиники. Лечусь тут второй год. Самое главное, что тут с меня не пытались тащить деньги. На первой [Консультации](#) я прямо сказала, что я не смогу оплатить большие счета за лечение. Врач порекомендовал разбить лечение на этапы и платить по мере возможности. Таким образом я иду в клинику тогда, когда появляется возможность. Спасибо за лояльность к клиентам и качество работы. Рекомендую эту стоматологию всем.

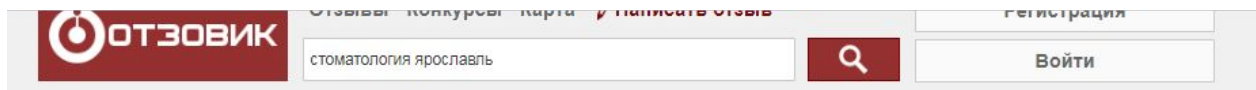
Ответить

Рейтинг на сайте Рейтинг на сайте med-otzyv.ru

№	Название	Рей
1	Детская стоматологическая поликлиника №2 Ярославль	4.1
2	Областная стоматологическая поликлиника Ярославль	4.0
3	Стоматологическая клиника доктора Пантелеева *	0.0
4	Стоматологическая поликлиника Дорожной больницы Ярославль	4.0
5	Стоматологическая поликлиника №3 Ярославль	3.7
6	Стоматологический центр «Айрас» *	0.0
7	Стоматологический центр «Ариэль» *	0.0
8	Стоматологический центр «Дент АС» *	0.0
9	Стоматологический центр «Доктор Дент» *	0.0
10	Стоматологический центр «Корал» *	0.0
11	Стоматологический центр «Коралл» *	0.0
12	Стоматологический центр «Ландент» *	0.0
13	Стоматологический центр «Надежда» *	0.0
14	Стоматологический центр «Полидент» *	0.0
15	Стоматологический центр «Смайл» *	0.0
16	Стоматологический центр «Студия улыбки» *	0.0
17	Стоматологический Центр доктора Янушкевич *	0.0
18	Стоматология *	0.0
19	Стоматология «Dentline» *	0.0
20	Стоматология «Smile» *	0.0
21	Стоматология «Solodent» *	0.0
22	Стоматология «YES» *	0.0
23	Стоматология «Анитель» *	0.0
24	Стоматология «Арт» *	0.0
25	Стоматология «Белая орхидея» *	0.0
26	Стоматология «Блик» *	0.0
27	Стоматология «Веастома» *	0.0








О нас
ОТЗЫВО
В НЕТ

Рейтинг на сайте «Отзовик»



Отзывы о стоматология ярославль

Найдено 25 объектов

	Название	Рейтинг
	Стоматология "Подмосковье" (Россия, Ярославль) Отзывы: 5	★★★★☆ Добавить отзыв
	Стоматология "Жемчужина" (Россия, Ярославль) Отзывы: 2	★★★★★ Добавить отзыв
	Стоматология "Классика" (Россия, Ярославль) Отзывы: 1	★★★★★ Добавить отзыв
	Стоматология "Ариэль" (Россия, Ярославль) Отзывы: 2	★★★★★ Добавить отзыв
	Стоматологическая клиника "Юсодент" (Россия, Ярославль) Отзывы: 13	★★★★☆ Добавить отзыв
	Стоматологическая клиника "Консилиум" (Россия, Ярославль) Отзывы: 1	★★★★☆ Добавить отзыв
	Областная стоматологическая поликлиника (Россия, Ярославль) Отзывы: 1	★☆☆☆☆ Добавить отзыв

О нас
ОТЗЫВО
В НЕТ

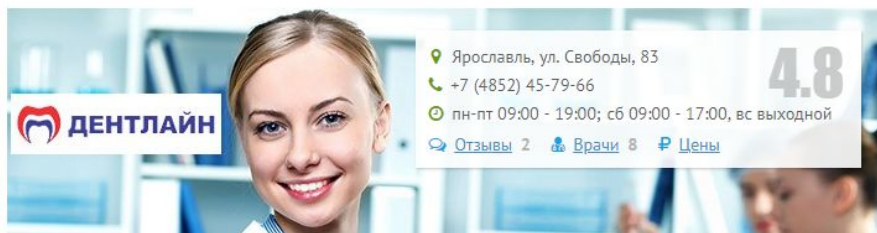
Рейтинг на сайте

yaroslavl.stomatologija.ru

Стоматологическая клиника Дентлайн

🏆 1-е место в рейтинге

💬 Цены без накруток, качество без компромиссов, сроки без задержек! 📄



Ярославль, ул. Свободы, 83
+7 (4852) 45-79-66
пн-пт 09:00 - 19:00; сб 09:00 - 17:00, вс выходной
Отзывы 2 Врачи 8 Цены

4.8

ДЕНТЛАЙН

Работаем с 1993 года! Врачи профессионалы с опытом более 20 лет. Гарантия до 5 лет. Новейшие европейские материалы и оборудование. Только высокоэффективное обезболивание. Скидки до -15%. Запишитесь на бесплатную консультацию специалиста.

О нас
ОТЗЫВО
В НЕТ



Областная стоматологическая поликлиника

🏆 2-е место в рейтинге

Ярославль, ул. Чайковского, 47



«Почему мой муж Тоша не может записаться через интернет он не пропускал ни одного посещения в силу доступ закрыли»

Отзывы 25 Вопросы 1



Стоматология Меридиан

🏆 3-е место в рейтинге

Ярославль, ул. Яковлевская 5-я, 17



«Пришла из другого города и столкнулась с проблемой выбора стоматолога. В интернете нашла номер стоматологического центра Меридиан, позвонила, договорилась на удобное мне время. Врачи...»

Отзывы 1 Цены



Стоматология АйРас

🏆 4-е место в рейтинге

Ярославль, просп. Ленинградский, 52а



«А Астарина!!!!!! Это Сильный, Опытный Специалист...Мног раз лечила зубы с музкой и все отлично!!!!!!»

Отзывы 7 Вопросы 1 Цены



Стоматологический центр Подмоскovie

🏆 5-е место в рейтинге

Ярославль, ул. Некрасова, 41



«Я более выбрала клинику и не показала, что выбрала Подмоскovie. Великий и значительный персонал, высший профессионализм врачей, слаженная работа всего медицинского персонала. Сербина...»

Отзывы 4 Цены



Стоматология Дент АС

🏆 6-е место в рейтинге

Ярославль, ул. Железнодорожная 6-я, 13



«Добрый вечер, поликлиника отличная! Обратилась в поликлинику будущи беременной, записалась на приём к Леченко Е.Г. стоматолога от бога, ситуация была не простая, поздний срок беременности и...»

Отзывы 2



Стоматология Нура-Дент


🏆 7-е место в рейтинге


Информация о нас на сайте yaroslavl.stomatologija.ru

Стоматология Денталия

39-е место в рейтинге




Информация Отзывы Вопросы На карте

 +7 (4852) 73-34-32
[Ярославль, проспект Октября, 57Б](#)

 Часы работы
пн-пт 09:00 - 20:30;
сб-вс 10:00 - 16:00

[ЗАПИСЬ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ](#) [УЗНАТЬ СТОИМОСТЬ ЛЕЧЕНИЯ](#)

Статистика

-  Народный рейтинг **39-е место**.
-  О клинике оставлено **0 отзывов**, средняя оценка **0.0** из 5.0. [Повысить оценку </>](#)
-  За прошедший месяц страницы клиники просмотрели **39 раз**, всего 4169 просмотров. [Увеличить](#)

[Добавить отзыв](#)

Информационный центр

Ярославля 727373 — информации о
нас нет

Каналы продвижения

	Дентлайн	Подмосковье	Юсодент	ДЕНТАЛИЯ
Интернет	+++	++	++	-
Сарафанное радио	+	+++	++	+
Печатные СМИ	?	++	+	-
ТВ	+	+++	++	-
Радио	?	++	++	-
Мероприятия/ промо	-/-	+/-	-/-	+/-
Работа с базой	?	+	?	-



**Что
делат
ь?**

Точка начала трансформации



Креативные решения-
гарантия успеха.



Маркетинговый план
«ПОЗИТИВ»



*Когда клиенты смеются они
проще расстаются с деньгами.*



Основной слоган:

«Счастье дарить
улыбки»

Цель: Увеличение дохода
стоматологии «Денталия»

ЗАДАЧИ:

1. Привлечение Клиентов
2. Удержание Клиентов
3. Расширение бизнеса



Принципы реализации проекта

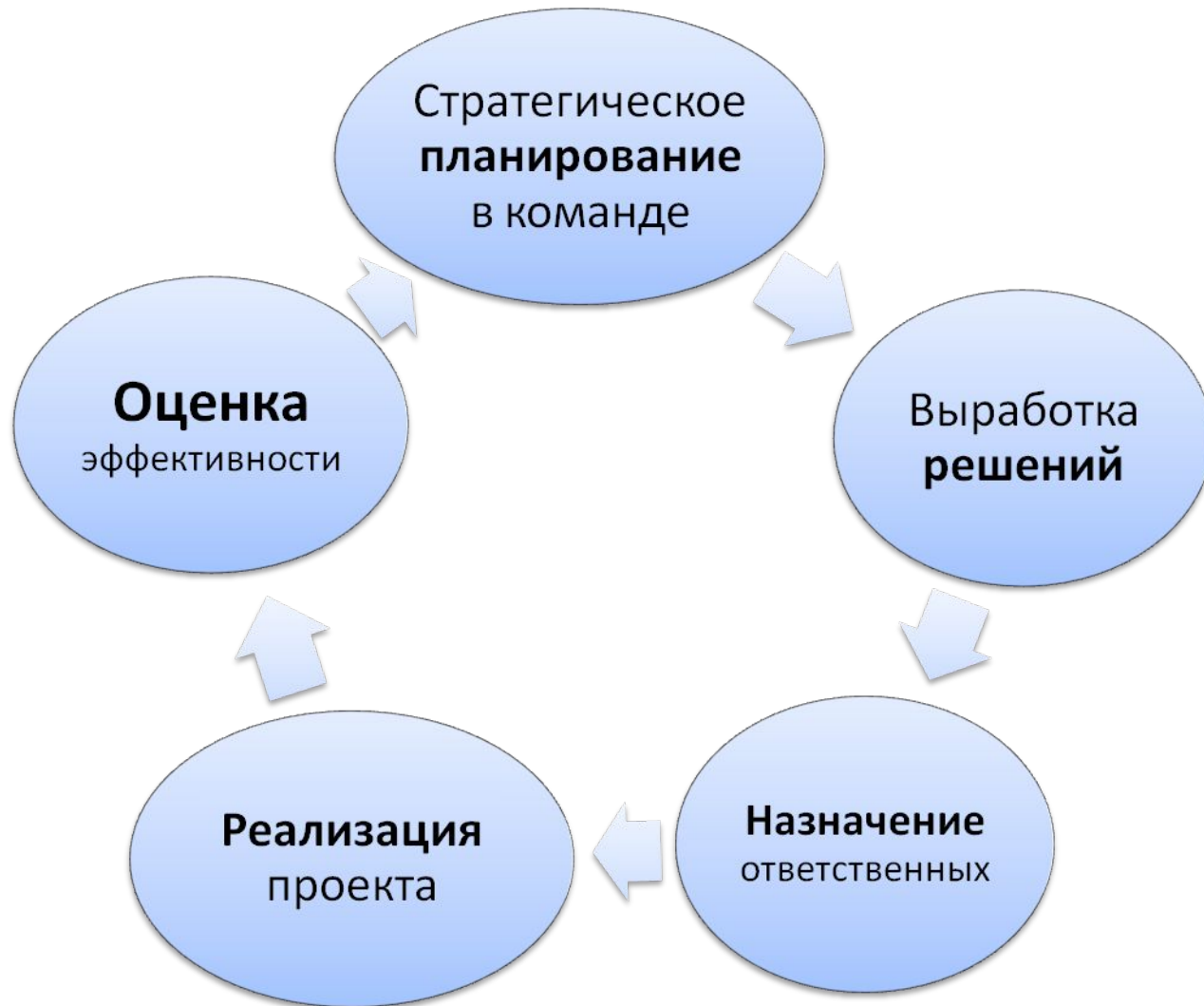
«ПОЗИТИВ»

Правило 5К

1. Клиентоориентированность (клиент ~~несёт~~ бабло добро!
2. Командный подход к решению задач.
3. Каждый сотрудник - маркетолог!
4. Корпоративная этика прежде всего!(неразглашение)
5. Концентрация на успехе!

**Клиентоориентированность-
это стремление работать так,
что бы клиенты были
восхищены нашим подходом и
с восторгом рассказывали
какие мы замечательные!
ВОСХИТИТЬ клиента- наша цель.**

Система работы проекта



В основе успеха- командная
работа!



Направления работы:

- Сарафанное радио
- Интернет
- Мероприятия
- СМИ
- Промо. акции
- Наружная реклама
- Работа с базой

Направление работы

Директора



Жизненный цикл клиентов, вашего продукта

и email маркетинг



Акции на весну

1. С 1 Апреля по 20 апреля «Встретим весну с улыбкой».
2. «Путешествие за улыбкой»- организация стоматологических туров для москвичей
3. Приглашение клиенткам на участие в конкурсе «Грэнд Миссис Ярославль»
4. Карта «Друзей Денталии»- ты приглашаешь друга, ему скидка, тебе кэшбек на телефон
5. 9 мая присоединиться к проекту «Бессмертный полк» печать портретов для постоянных клиентов
6. Акция на Биглионе на консультацию на апрель (на пустые часы)
7. Экспресс акции «Счастливые часы», работа с информационной службой п «ПОДАТИ» тел.72 73 73
8. Ежемесячный розыгрыш подарков от Денталии .

Акции на весну

8. Юбилейный Клиент (торжественно поздравлять, отмечать, вести статистику на сайте и соц.сетях)
9. Миссис «Денталия». (Прием заявок, голосование на сайте, ежемесячное и ежегодное, бесплатное участие Миссис «Денталия» в Миссис «Ярославль» 2018.

Сарафанное радио- Самый эффективный инструмент привлечения КЛИЕНТОВ

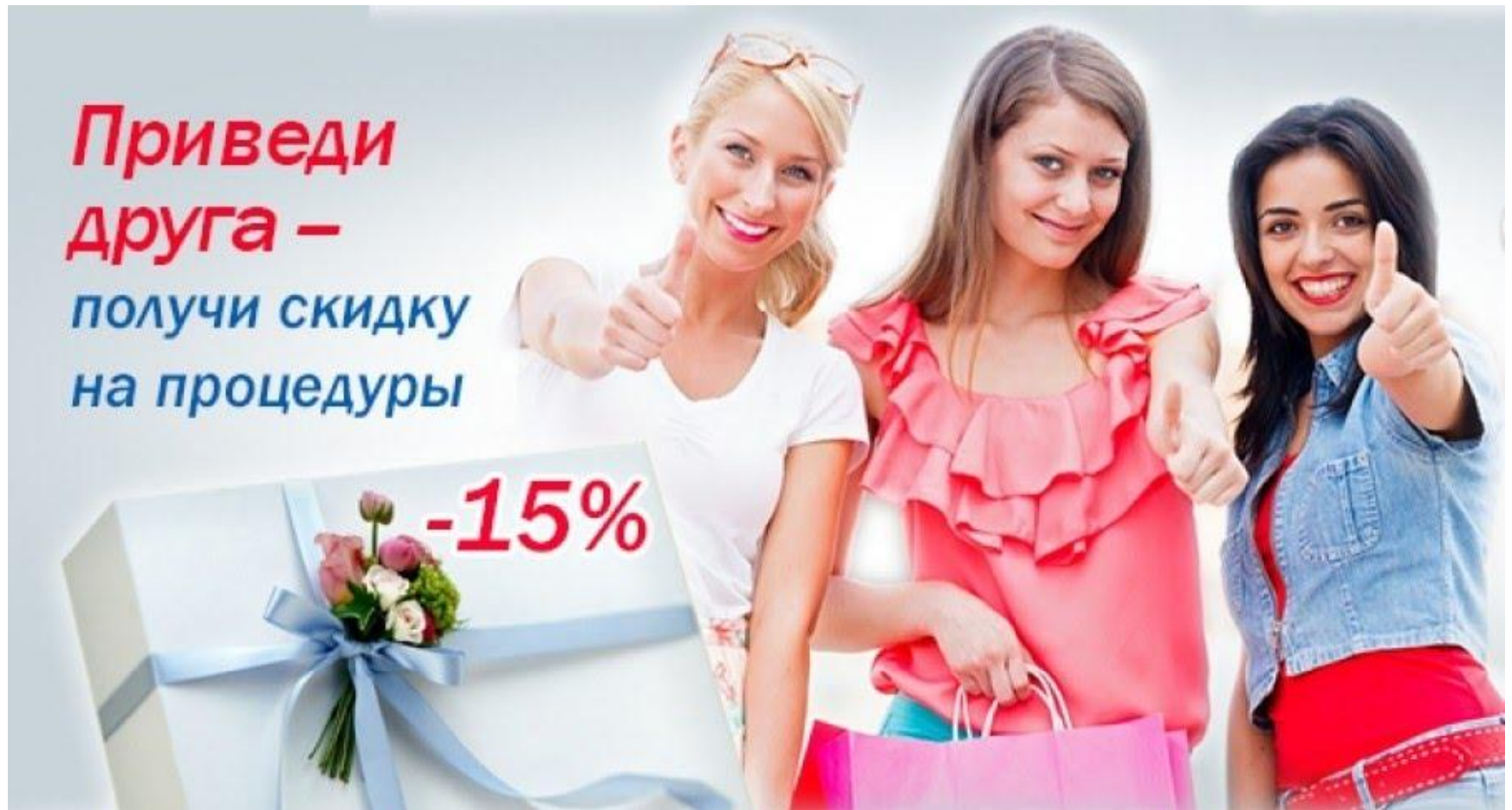


Сарафанное радио

- Повод для истории(удивить клиента):
- Сторинг – личный впечатляющий рассказ от сотрудников (продуманные спец.истории)
- Мотивация клиентов («вашим друзьям скидка», а вам бонус на телефон- карта друзей)

Пример мотивации клиента.

**Приведи
друга –
получи скидку
на процедуры**



The image features three young women standing side-by-side, all smiling and giving a thumbs-up gesture. The woman on the left has blonde hair and is wearing a white t-shirt. The woman in the middle has long brown hair and is wearing a pink ruffled top. The woman on the right has dark hair and is wearing a denim jacket over a red top. In the bottom left corner, there is a white gift box with a blue ribbon and a bouquet of flowers. A large red '-15%' is printed on the box. The background is a light, neutral color.

Действия:

- 1 апреля «Счастье дарить улыбки»- раздаем улыбки-наклейки на ресепшене, работаем в масках с улыбками
- Размещаем разноцветные бахилы
- Вручаем лотерейные билеты для ожидающих более 10 мин
- Говорим комплименты
- Размещаем креативные таблички на стенах
- Предлагаем Клиентам наушники с музыкой (лечебной или любимой, аудиокниги)
- Рассказываем истории
- Говорим про акции всем и везде
- Знакомимся с новыми людьми,даем визитки, дарим скидки

Спец.проект «Картина дня»



ОТЗЫВЫ



«Скажи о себе хорошее
источник забудется, а
информация останется»
Отзывы сотрудников о
клинике в 10 раз ценнее
любой рекламы!!!!

Что вы рассказываете ?
«Когда сравнивают
выбирают нас»
или
«целый день без
клиентов сидели»?

Действия

1. Разместить отзывы на форумах силами команды. Семьи и друзья сотрудников. $20 * 2 = 40$ ОТЗЫВОВ
2. Сбор отзывов с близких клиентов (фото+видео) на форумы, сайты рейтингов, наш сайт.
3. Взять отзывы ЛОМов.
4. Разместить красивую книга отзывов в зоне отдыха и на ресепшене.

**Обязательно благодарить за каждый отзыв!
Особенно за негативный!**

Что мы делаем в Интернете?

Интернет

~~ТВ~~



Действия

1. Настраиваем поисковики.
2. Корректируем информацию на сторонних ресурсах
3. Разрабатываем полезный интересный контент (рейтинг зубных паст, как отбеливать зубы в домашних условиях» и т.д.)
4. Устанавливаем популярные хэштеги
5. Проводим розыгрыш подарков в своих соц.сетях и предоставление подарков в крупные городские розыгрыши
6. Размещаем информацию про акции
7. Проводим опросы
8. Совершаем Email-рассылка
9. Ведем видео-блог

Мероприятия

1. Партнерство с мероприятиями «Территория первых»
2. Партнерство на мероприятиях «Элитного квартала»
3. Посещение сторонних мероприятий, знакомства, раздача визиток
4. Проведение уроков здоровья для школьников
5. Проф осмотр школьников

Размещение в СМИ

1. Статья в «Элитном квартале» и размещение в адресаторе
2. Статья в газете «Территория первых»
3. Розыгрыш подарочных сертификатов в утреннем эфире на 1-ом Ярославском

ЗВОНКИ ВЕЖЛИВОСТИ.

- *«Никогда не забывай клиента и вместе с тем не дай клиенту забыть тебя»*

Джек Райс



Приветствие, представление



Установление контакта, цель/повод звонка



Выяснение потребностей



Презентация



Работа с возражениями



Завершение контакта

Действия

1. Делим базу между администраторами и врачами.
2. Приглашаем клиентов на профилактический осмотр.
Информируем об акциях.
3. Приглашаем стильных бабушек участвовать в конкурсе «Гренд Миссис Ярославля» за счет стоматологии.

Алгоритм беседы с Клиентом.

Этап	Приемы
Установление контакта	Приветствие
	Представление
	Удобно ли говорить?
	Цель звонка Прием: Выгода + цифры
Сбор информации	Прием: Информация о клиенте + предложение
	Вопросы Прием: Дозированная информация + вопрос
Презентация	Выгоды предложения
	Приемы убеждения: Метафора Экспертное мнение Пример
Работа с возражениями	Работа с возражениями Прием: Обоснование вопроса
Завершение сделки	Договоренность о следующем контакте (звонок, письмо, встреча)
	Позитивные эмоции

Промоакции

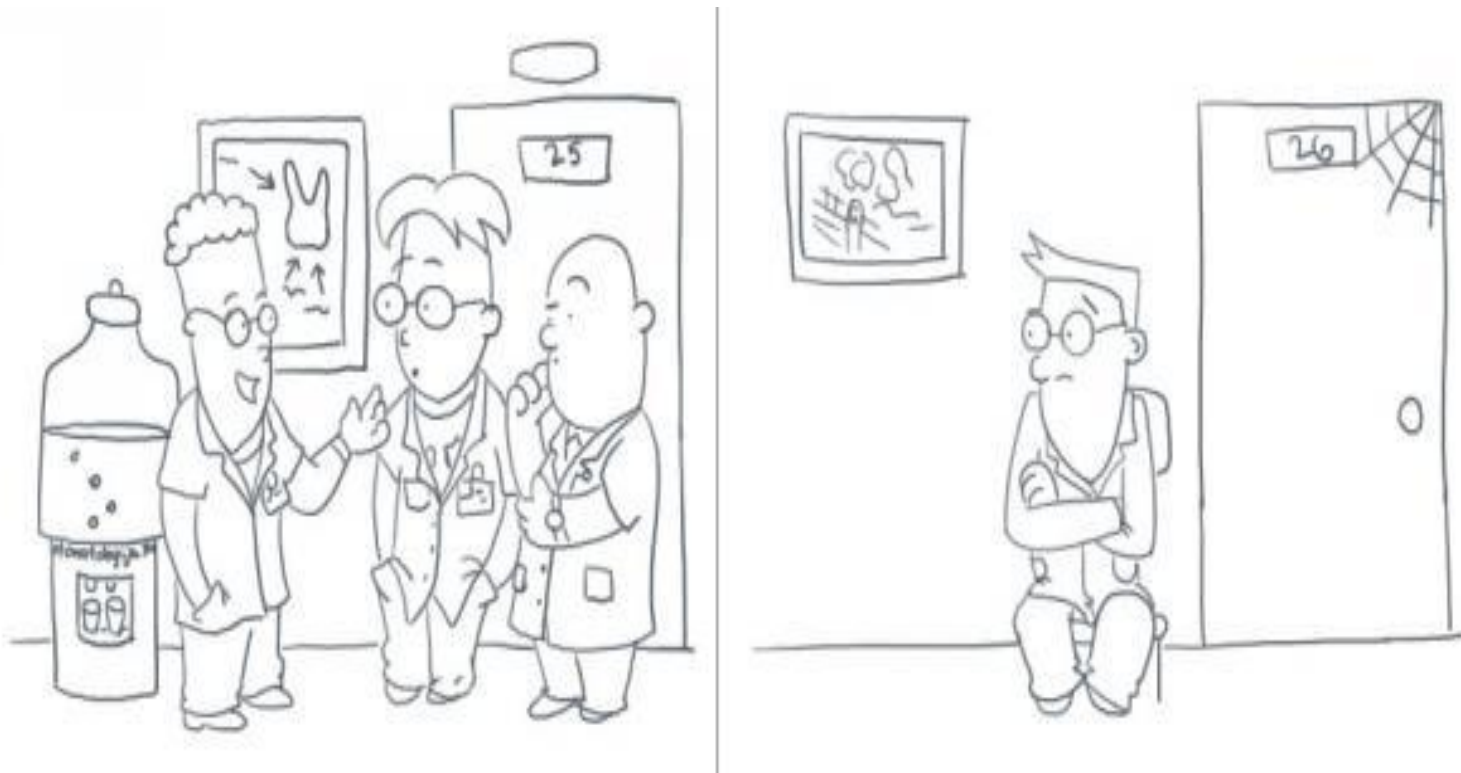
1. 1 апреля раздача улыбок на центральных точках
2. Промоакция в ТЦ «Встречай весну с улыбкой»

Наружная реклама

1. Указатели парковки
2. Реклама на фасадах здания
3. Объявления на подъездах
близлежащих домов
4. Рисунки на асфальте

Когда клиент пришел к нам.

Профессионализм оценить сложно, а сервис оценит каждый.



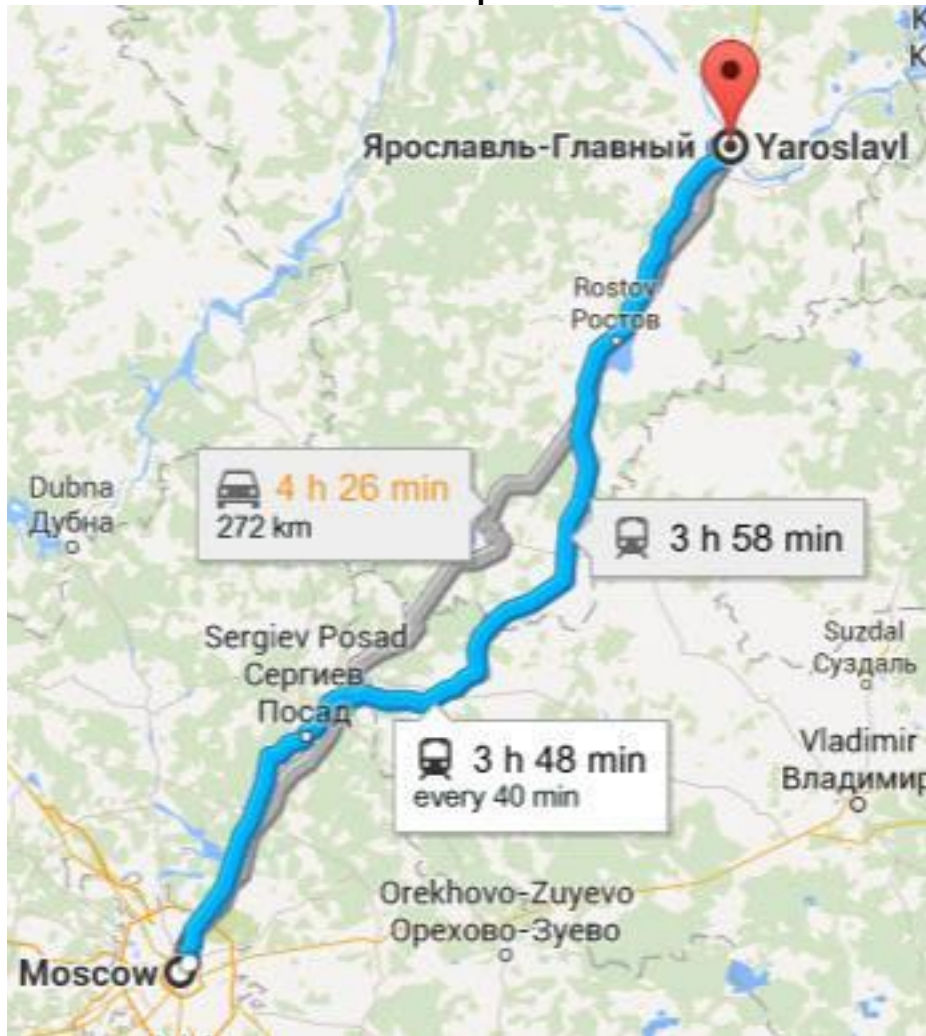
Действия

Клиента нужно развлекать:

- беседовать,
- говорить комплименты,
- Угощать напитками и конфетами,
- предлагать музыку в наушниках,
- Просить заполнить анкету или заявку на участие в розыгрыше.
- Клиенту, ожидающему больше 15 минут, дарить лотерейный билет
- После сеанса предложить вызвать такси

Акция «Путешествие за улыбкой»

прямые поставки клиентов из Москвы



Действия

1. Договариваемся с партнерами: гостиницами, турагенствами, театрами и музеями, такси.
2. Формируем КП пакеты разного уровня
3. Продвигаем акцию через соц.сети и турагенства
4. Встречаем столичных гостей

Заполняем «пустые часы»

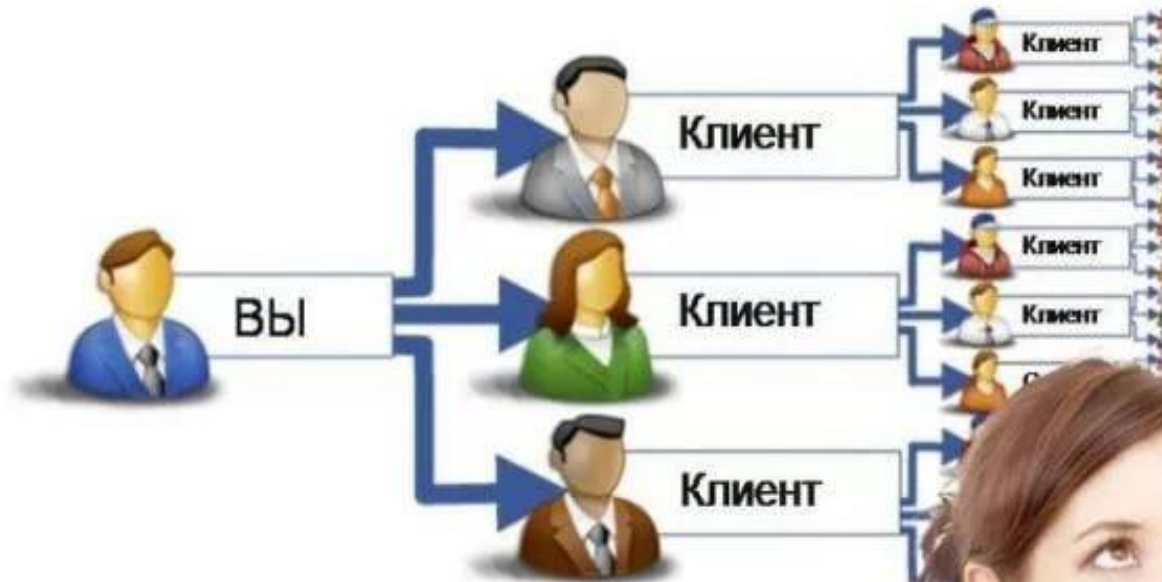


Действия

1. Выявляем «пустые часы» на каждый день.
2. Объявляем экспресс-акцию в соц.сетях, розыгрыш приза за репост
3. Обзваниваем клиентов и приглашаем на консультацию, проф . осмотр
4. Размещаем предложение в «Биглионе» на это время

Каждый сотрудник - маркетолог.

Зарабатывайте от 5% до 25% , когда Ваши личные клиенты приобретают поинты.



Все клиенты, которых пригласили ваши Клиенты, также считаются вашими личными клиентами



Обучение персонала задача №1

Профессионализм стоматолога могут оценить не все и не сразу, а впечатления от сервиса останутся в памяти на долго.

Сервис – оперативность, доступность, дружелюбие, знание, аккуратность, заботливость, вежливость, отзывчивость, внимание, честность.

Наша задача - сделать так, что бы контакт клиента с клиникой был максимально эффективным, запоминающимся, позитивным, приятным, простым и быстрым.





motivators.ru

СЕКРЕТ УСПЕХА))))))

Каждый сотрудник может

1. Знакомиться и раздавать визитки
2. Рассказывать позитивных историй
3. «Утёплять контакты»
4. Распространять нужные слухи
5. Выступать экспертом на публичных мероприятиях
6. Управлять имиджем компании и себя в интернете

Алгоритм внедрения стандартов.



Действия

1. Проводим тренинги и семинары
2. Печатаем таблички-инструкции
3. Постоянно мониторим (тайные Клиенты)
4. Проводим тимбилдинг-мероприятия
5. Получаем обратную связь

Афоризмы для сотрудников.

10 ФРАЗ, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ НАСТРОИТЬСЯ НА РАБОТУ

1. Еще не все колеса изобретены: мир слишком удивителен, чтобы сидеть сложа руки. © *Ричард Брэнсон*
2. Работа — лучшее лекарство от всех бед. © *Эрнест Хемингуэй*
3. Делай сегодня то, что другие не хотят, завтра будешь жить так, как другие не могут. *ReWork Бизнес без предрассудков*
4. Наш большой недостаток в том, что мы слишком быстро опускаем руки. Наиболее верный путь к успеху — все время пробовать еще один раз. © *Томас Эдисон*
5. Я этого хочу. Значит, это будет. © *Генри Форд*
6. Великие дела нужно совершать, а не обдумывать их бесконечно. © *Юлий Цезарь*
7. Ответственность за достижение ваших целей лежит полностью на вас. *ReWork Бизнес без предрассудков*
8. Отсутствие времени — это не оправдание. *ReWork Бизнес без предрассудков*
9. Сделайте вашу работу наполненной жизнью, а не жизнь наполненной работой. © *Курт Кобейн*
10. Наслаждайтесь тем, что вы делаете, и вы никогда в своей жизни не будете работать. © *Билл Гейтс*

Круглосуточный доступ

- Поставить автоответчик
- Дежурных на круглосуточную консультацию и запись
- Онлайн-консультации
- Выезд на дом

Мы работаем:

Круглосуточно

и

без выходных



Мониторинг

1. Тайный покупатель
2. отзывы на форумах, блогосфере,
3. акции и мероприятия конкурентов.
4. Постоянно общайтесь, спрашивайте о конкурентах, а самим не болтать!!!!
Только позитив!!
5. Анализ ценовой политики конкурентов.
6. Мнение клиента о нас

Важные детали

- Подробно клиенту рассказать, как проехать где припарковаться при записи на приём
- Сувенирная продукция (ручки, брелки, шоколад, зубные щётки)
- Не круглые цены (499р,2989р)
- Таблички
- Качественно выполненный прайс
- Книга « Отзывов и предложений»
- Аромомасла (персик)

Таблички

- Наш клиент всегда прав!
- Счастье дарить улыбки!
- При оплате, мы гарантируем нашим Клиентам **БЕСПЛАТНЫЙ** чек с бантиком.
- Когда сравнивают - выбирают нас!
- Галерея врачей- фото, успехи, стаж работы
- Грамоты и успехи клиники
- Фото постоянных и VIP-клиентов

Мозговой штурм для сотрудников:

- Как улучшить сервис нашей компании за 24 часа?
- За неделю?
- Какие 20 приятных мелочей мы можем сделать для наших клиентов?
- Какие сотрудники нам нужны, что бы обеспечить прекрасный сервис?
- Как мотивировать себя на постоянное обслуживание?

Персонал

- *«Важнейшей задачей компании, которая стремится к выдающимся результатам является создание такого климата в котором сотрудники могут высказывать свое мнение открыто, а в итоге это означает, что в компании не скрывают правду, она услышана и все вместе работают на результат.» Джим Коллинз*
- Процесс создания такого климата опирается на 4 принципа: 1.Руководите с помощью вопросов, а не ответов. 2. Вовлекайте в диалог и спор, но не в конфликт. 3. Обсуждайте ошибки, но не обвиняйте. 4. Используйте метод красных флажков(превратить информацию в значимую)

Правильно подобранная команда не нуждается в мотивации. Все что нужно это обеспечить отсутствие демотивирующих факторов.

- Пренебрежение фактами
- Догматизм
- Давление
- Не справедливость

Неожиданные выводы

- Вопрос «кто?» Важнее вопроса «Что?».
- Подходящие люди- это ваш основной ресурс.
- Подходит ли Вам человек вопрос скорее его характера и способностей, а не знания, опыта и образования.

"Наступят времена, когда мы никого не сможем больше ждать. Вы либо едете с нами на автобусе, либо не едете" Кен Кизи



Рекламная концепция

ЧЕСТНОСТЬ!

Честная стоматология.



ПОЗИТИВ!



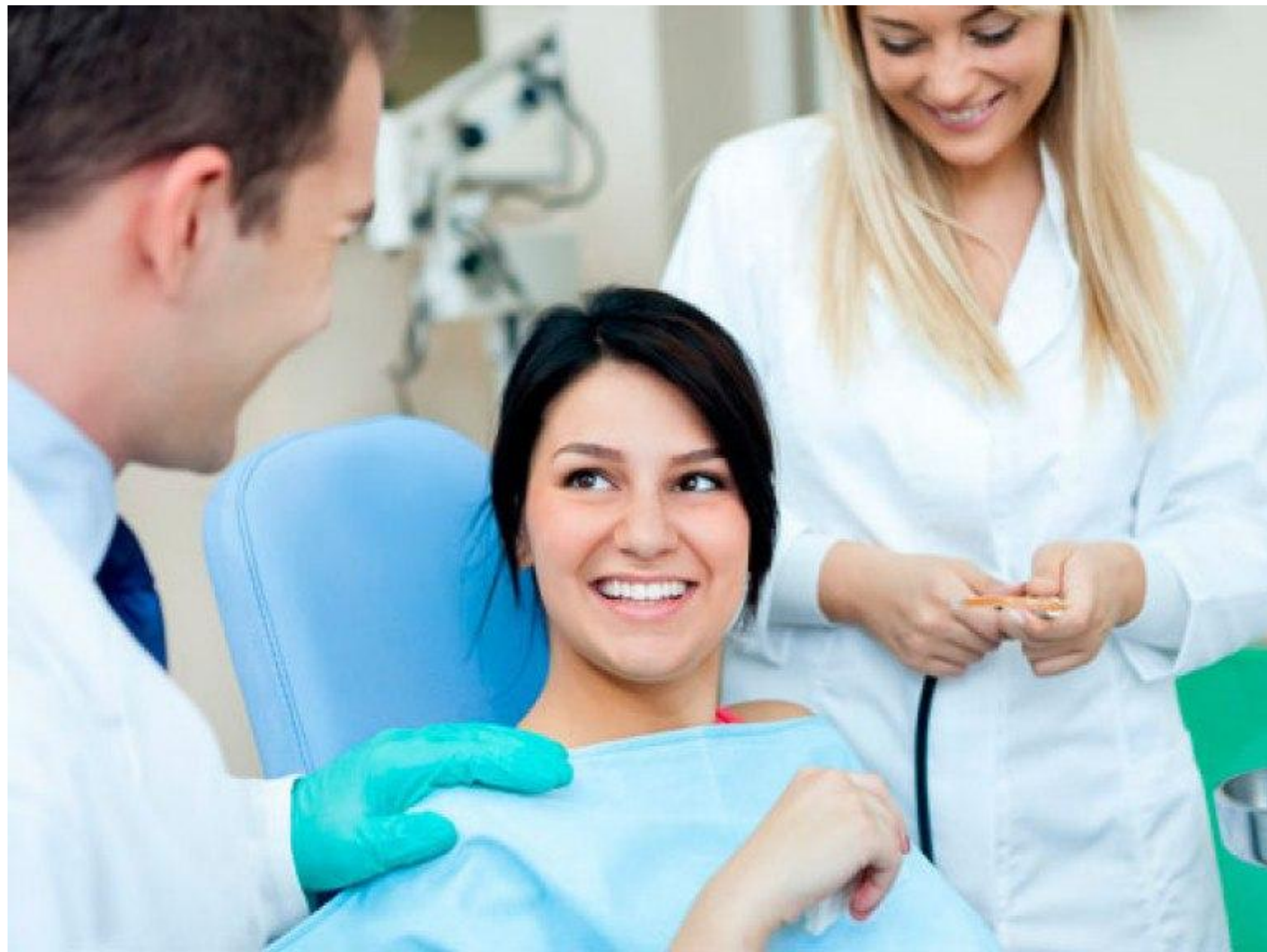



**Добро пожаловать в честную
стоматологию «Денталия»
мы сделали 757 347 улыбок!**











Те компании, которые безо всякой рекламы предоставляют людям нужную информацию, приобретают доверие.

Ты владеешь информацией,
которая нужна людям!



Пора...пора...пора в YouTube!



Коллаборация

