

АО «Медицинский Университет Астана»  
Кафедра ортопедической и детской стоматологии

СРС на тему: Основы маркетинга и  
менеджмента в ортопедической  
стоматологии

Выполнила: Аманкулова М. 508 стом

Принял: Кусаинов А.С.

Астана 2016

# Менеджмент

- Совокупность методов, форм и средств управления производством, позволяющая использовать его наиболее эффективно.



# Маркетинг



- Маркетинг – вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение потребностей, предвидения управления и удовлетворительности спроса на товары, услуги организаций и людей посредством обмена.

# Особенности стоматологического маркетинга

- **Особенность 1.** Стоматологическая услуга является вынужденной для пациента. Какой бы «волшебной» не была ваша клиника, она по определению не может быть интересной человеку, которого ничего не беспокоит. Небольшим исключением из этого правила является «эстетическая стоматология».
- **Особенность 2.** Спрос на стоматологические услуги неэластичен по цене. Это значит, что повышение либо снижение цен на 10–15 % останется совершенно незамеченным рынком.
- **Особенность 3.** Спрос на стоматологические услуги бывает двух видов - первичный и вторичный.

# Маркетинговая модель «4Р»

- Place (место)
- Price (цена)
- Product (Продукт)
- Promotion (продвижение)



# Маркетинг в непростые времена

- **Образовательная деятельность в детских садах**
- Конечно, финальная задача – привлечь внимание родителей, но контакт происходит именно через детей. Стоматология бесплатно раздает в детских садах зубные щётки с памятками, освещающими процесс чистки зубов, и приглашениями для родителей посетить стоматологию и сайт клиники, на котором представлено больше информации об уходе за полостью рта. Ожидаемый результат – приток маленьких пациентов в клинику, результат менее ожидаемый – 70% родителей, которые привели на осмотр и лечение своих детей, также стали клиентами стоматологической клиники.

# Регистрация в справочниках поисковых систем

- Регистрация в Яндекс.Справочнике обеспечивает вам попадание на Яндекс.Карты, весьма популярный сервис локального поиска организаций, а также улучшает вид блока вашей клиники в поисковой выдаче. «Google Мой Бизнес» не только на карту информацию размещает и выдачу улучшает, но и страницу в соц. сети Google+ генерирует. Регистрация бесплатная и там, и там.

# ОТЗЫВЫ

- Немало площадок в интернете сегодня собирают и публикуют отзывы о компаниях, есть и специализированные сайты и форумы, где пациенты высказываются о посещённых ими стоматологических клиниках. Отзывы – мощный инструмент, игнорировать его – вредить своему бизнесу.





# Партнерский маркетинг

- Речь идёт о достижении договорённостей с компаниями, работающими в смежных отраслях (косметические салоны, например, или частные кабинеты врачей других специальностей), в рамках которых они рекомендуют своим клиентам обращаться к вам, если у них возникнут проблемы с зубами, а вы, в свою очередь, рекомендуете обращаться к этим партнёрам.



# Рассылка приглашений

- Рассылка приглашений по округе – действенный метод.
- Речь идёт о красивых, качественных карточках, предлагающих не только посетить стоматолога, но и получить скидку на лечение.

# Благотворительность

- Хотите, чтобы о вас написали местные газеты?
- Сделайте что-нибудь хорошее. Например, проведите осмотр зубок детей в ближайшем интернате, полечите их. Или бесплатно лечите ветеранов и нуждающихся пожилых людей.
- Добрые дела всегда окупаются сами по себе, особенно тогда, когда о какой-то отдаче от них не задумываешься. Но отдача эта бывает всегда.



# Блог, рассылка, регулярные полезные советы

- Перед тем, как посетить стоматолога по вопросу, не связанному с острой болью, многие люди изучают вопрос в интернете.
- Например, стремясь получить более ослепительную улыбку, потенциальный клиент стоматологической клиники узнаёт слово «виниры» и начинает искать информацию о них в интернете. Вам есть, что сказать по этому поводу? Заведите рядом со своим сайтом блог и регулярно наполняйте его полезными материалами просветительского, прикладного и просто развлекательного характера.
- Заведите также страницы в популярных социальных сетях и транслируйте свой блог туда, так вы получите массу дополнительных читателей. Ключевое слово в этом деле – «регулярно». Если самостоятельно «потянуть» это дело вам не под силу, привлекайте к работе над блогом своих коллег или обратитесь к профессионалам.

# Список литературы

- Лекционный материал