

Проект разработки и реализации мероприятий, направленных на повышение эффективности работы бизнеса

Задача: Разработка и реализация мероприятий направленных на повышение эффективности работы бизнеса

Заказчик: МЦ XXI век

Людей из нашей команды и МЦ XXI век связывает многолетняя дружба и поэтому с 2008 года мы начали целый ряд больших проектов совместно с МЦ XXI век в области маркетинга, рекламы, конкурентной аналитики, государственных взаимодействий и развития бизнеса.

Первым проектом, который разрабатывали участники нашей компании, была концепция продвижения услуг выездной медицинской службы.

Дело в том, что МЦ 21 всегда специализировался на выездной медицине. Концепция “поликлиника дома” это основа бизнеса данной компании.

Поэтому для нас задача представляла собой некий вызов - найти для состоявшейся компании такой способ продвижения целевой услуги, с которым она не сталкивалась прежде. Нам предстояло найти методику продвижения, основанную на двух основных принципах:

- Потребитель должен всегда знать, что МЦ 21 век рядом
- Потребитель должен ассоциировать МЦ 21 век со своим домом

Мы находим аналогию медицинского обслуживания с обслуживанием телекоммуникационным, когда дом обслуживает какая-то одна компания. Эта идея ложится в основу: “Ваш дом обслуживает”. Пробуем концепцию:



Заказчик утверждает нашу идею и просит реализовать ее вживую.

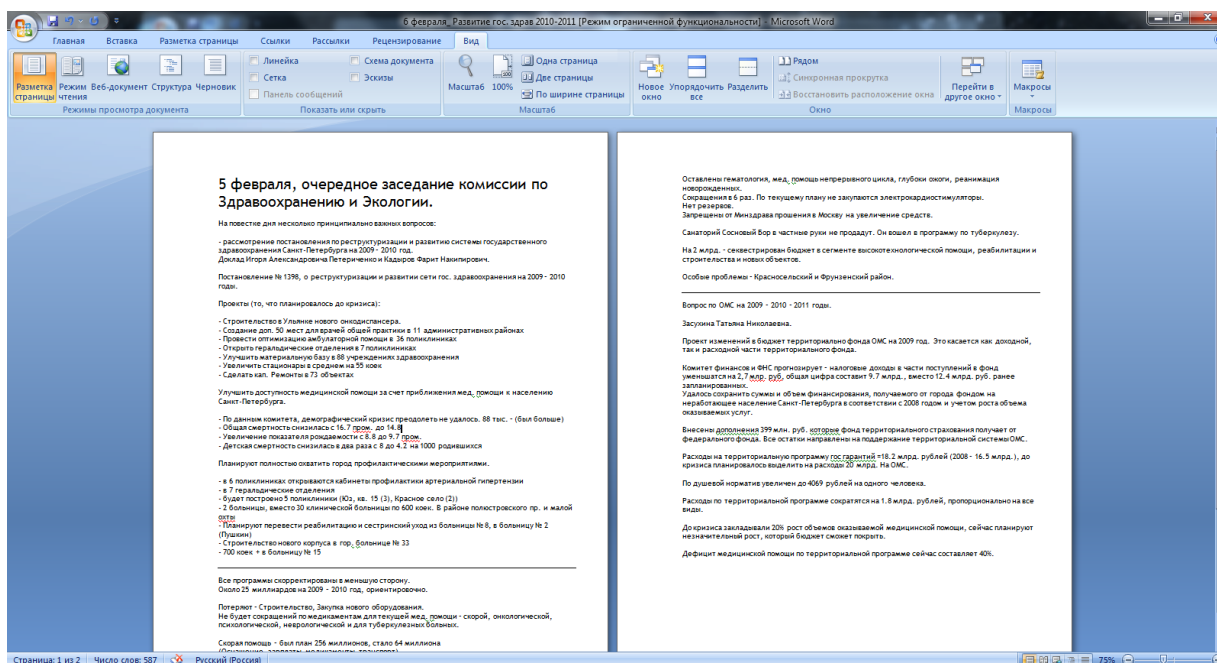
Мы принимаем решение изготовить образец металлической шильды для монтажа на входную дверь. Входная дверь это лучшее место для такого размещения - все смотрят на нее, входя в парадную. А это именно то, что нам нужно. Решение кажется интуитивно простым, а главное его можно реализовать на практике: выездная служба МЦ 21 действительно закреплена по определенным округам, и хотя география работы - это весь город, но можно выделить наиболее удобные для компании локации и получить от них наибольшую отдачу по вызовам. Шильды были произведены спустя несколько месяцев на предприятии наших партнеров:



Концепция, которую мы разработали: “Ваш дом обслуживает” ложится в основу работы отдела рекламы медицинского центра 21 век в области продвижения выездных медицинских услуг компании.

Вторым большим проектом, который наши специалисты вели в МЦ 21 век было представление медицинского центра в комиссии по здравоохранению и экологии законодательного собрания Санкт-Петербурга. Этот проект был очень

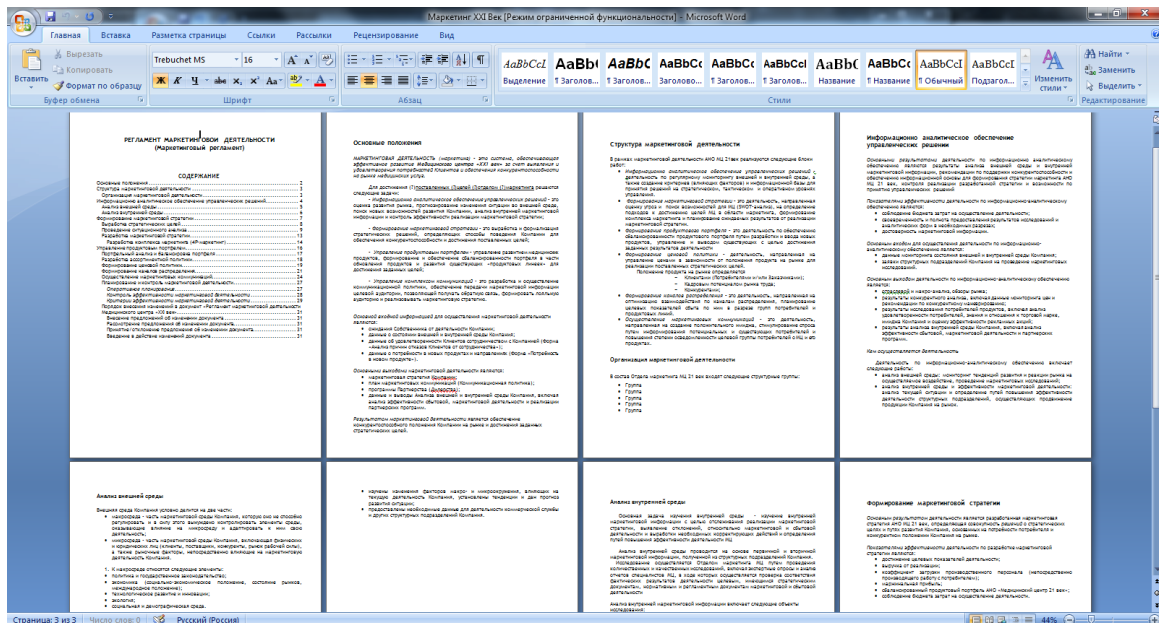
длительным, и мы посетили в общей сложности более 30 заседаний комиссии для того, чтобы у нашего партнера была самая актуальная информация в области государственного регулирования частной медицинской деятельности.



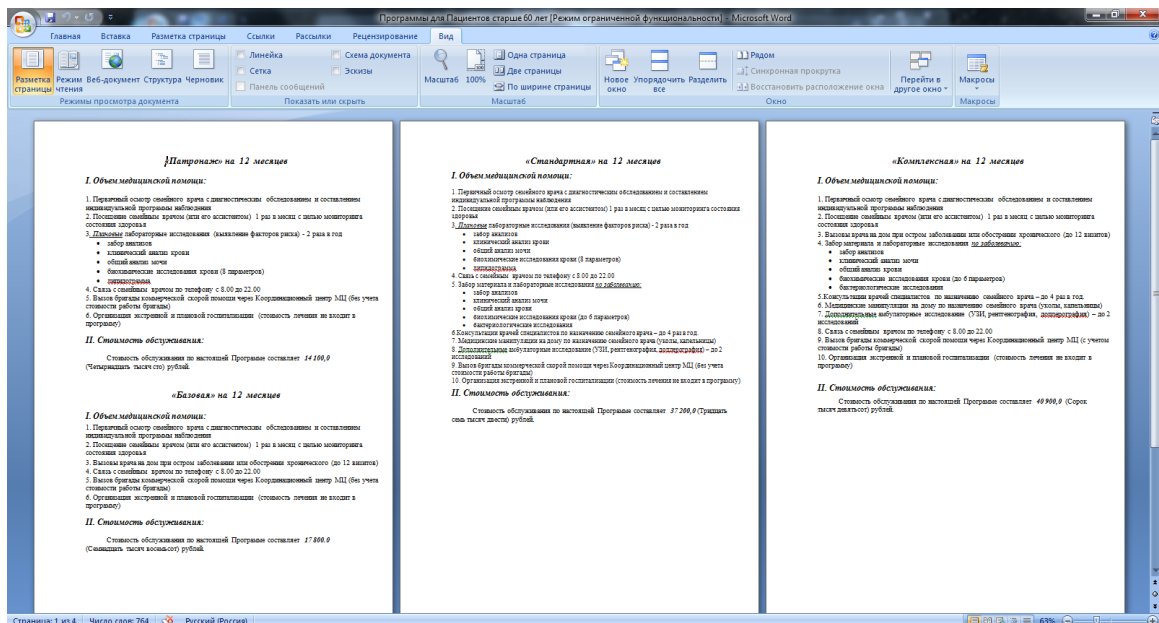
Третьим направлением нашей работы для МЦ XXI Век стало приведение в порядок большого количества внутренней документации, ее переработка, обучение персонала работе с документацией и внедрение новых правил работы.

За время нашего сотрудничества было реализовано более пятидесяти внутренних проектов в области разработки и внедрения документации, например:

Разработка документов в области маркетинга: разработка регламентов, правил взаимодействия, правил и специфики использования бренда, анкет, документации для привлечения подрядчиков и других документов, всего более 50 документов в области маркетинга и рекламы.



Разработка программ обслуживания пациентов для всех возрастных групп, более 100 документов.



Разработка тарификации абонементных программ для взрослых и детей по всем возрастным группам. Приложения к программам обслуживания.

Абоненты детские 22.01.06 (с расчетами) [Только для чтения] [Режим совместимости] - Microsoft Excel

Варианты абонентской программы для детей в возрасте от 7-ми до 14-ти лет

Пр. гра. зная	Содержание	стоимость	количество	Цена со скидкой 20% (расчетная ставка на 2-ой период)	Цена со скидкой 20% (расчетная ставка на 2-ой период)
1	Полная программа абонентской программы 1 раз в 3 месяца	980,00	4	3 920,00	2 940,00
2	Вклады абонентской программы при зачислении (оплата поощрительной или поощрительной)	1 480,00	8	6 720,00	5 040,00
3	- переносимый	980,00	4	3 920,00	2 940,00
4	- переносимый	700,00	4	2 800,00	2 100,00
5	Вклады абонентской программы при зачислении (оплата поощрительной или поощрительной)	2 500,00	1	2 500,00	2 500,00
6	Курсовые абонентской программы	0,00	0	0,00	0,00
7	Скидка - полная абонентская программа с 3.00 до 3.00	100,00	12	1 200,00	900,00
8	Итого на бланке			14 340,00	11 280,00
9	Итого на бланке			11 700,00	11 280,00
10	Дополнительные:				
11	1. Оплата абонентской программы в течение 1 года (оплата абонентской программы, оплата абонентской программы)	980,00	5	4 900,00	3 420,00
12	2. Забор абонентской программы и абонентской программы (оплата абонентской программы, оплата абонентской программы)			3 070,00	2 390,00
13	- абонентская программа	540,00	4	2 160,00	1 620,00
14	- абонентская программа	100,00	1	100,00	100,00
15	- абонентская программа	170,00	1	170,00	130,00
16	- абонентская программа	170,00	1	170,00	130,00
17	- абонентская программа	150,00	2	300,00	240,00
18	Итого на бланке			6 470,00	5 820,00
19	Итого на бланке			22 330,00	17 880,00
20	Итого на бланке			17 890,00	17 880,00
21	Дополнительные:				
22	1. Для оплаты абонентской программы по назначению				
23	- абонентская программа	980,00	3	2 940,00	2 350,00
24	Итого на бланке				

Страница 1

Разработка сервисных стандартов для административного персонала компании.

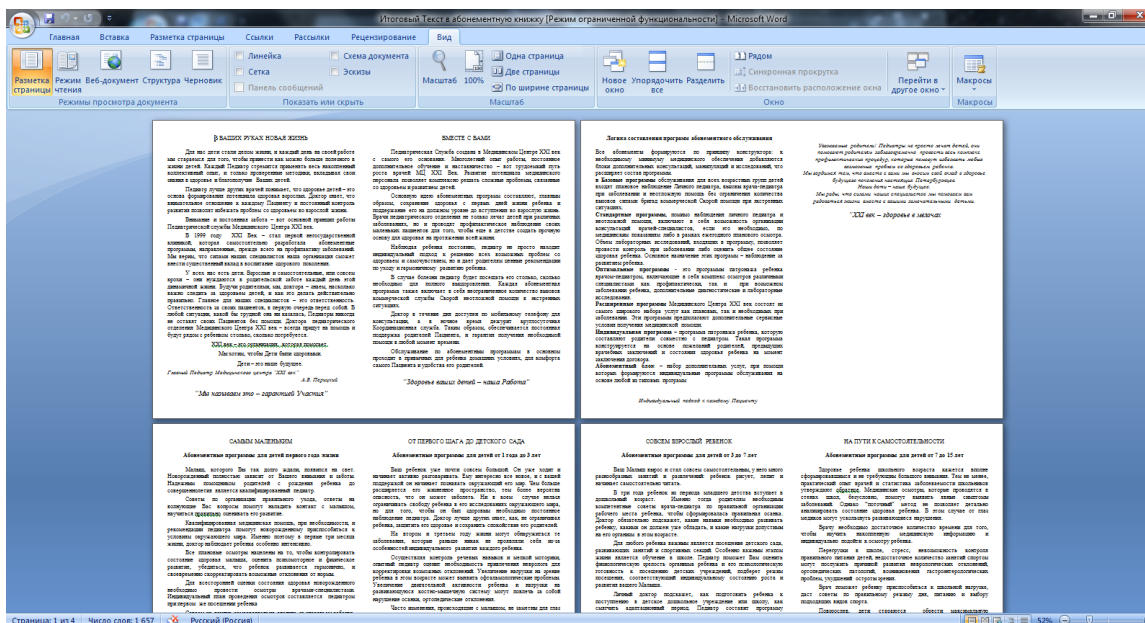
Речевой Регламент (Общий) [Режим ограниченной функциональности] - Microsoft Word

Основные положения речевого Регламента для работы с клиентами МЦ "XXI Век"

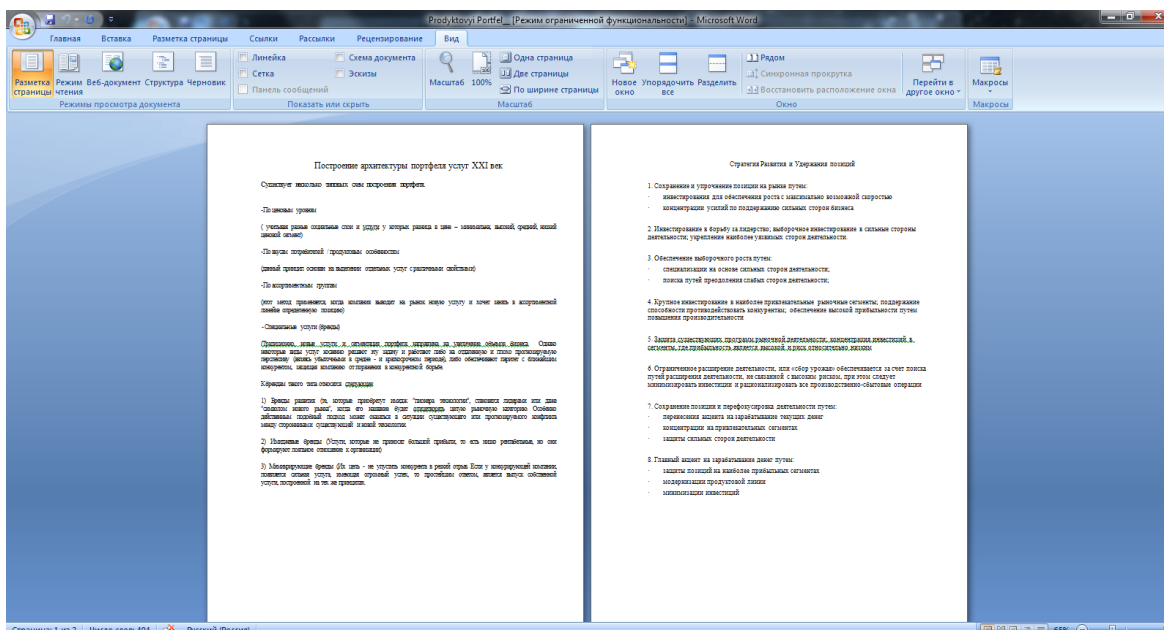
- Общие положения
 - Настоящий регламент разработан и утвержден в организации МЦ "XXI Век" с целью создания банка фраз и речевых оборотов, исполняемых при работе администратора амбулаторного отделения.
 - Речевой регламент включает в себя разбор типовых ситуаций и набор речевых оборотов, которые обязательны к использованию при работе с клиентами МЦ "XXI Век".
 - Настоящий документ обязателен к использованию всеми сотрудниками МЦ "XXI Век", занимающими позицию администратора/старшего администратора/заведующего амбулаторной площадкой.
- Разделы речевого регламента
 - Раздел "Первичный и вторичный прием до звонка"
 - Правила и речевые обороты при встрече клиента в амбулаторном отделении (Блок Приветствие)
 - Правила и речевые обороты при оформлении документации и ожидании медицинского специалиста (Блок Обслуживание перед приемом)
 - Правила и речевые обороты при отправке, и сопровождении клиента на прием к медицинскому специалисту (Блок Передача Клиента врачу)
 - Правила встречи клиента от медицинского специалиста и особенности речевых оборотов при окончании визита в МЦ (Блок Окончание визита)
 - Раздел "Клиент заходит в МЦ случайно без предварительной записи"
 - Правила и речевые обороты при встрече клиента в амбулаторном отделении (Блок Приветствие)
 - Правила и речевые обороты при презентации организации (Блок Презентация МЦ)
 - Правила и речевые особенности при ответах на вопросы клиента (Блок Ответы на вопросы)
 - Раздел "Проблемные, негативные, неудовлетворительные ситуации"
 - Правила и типовые обороты в случае, если возникли организационные проблемы (Блок Организационные проблемы)
 - Правила и типовые обороты в случае, если явно выражен негатив Клиента (Блок Работа с

Страница: 1 из 1 Число слов: 250 Русский (Россия)

Разработка текстов для буклетов, слоганов и описания услуг компании. Около 50 документов.

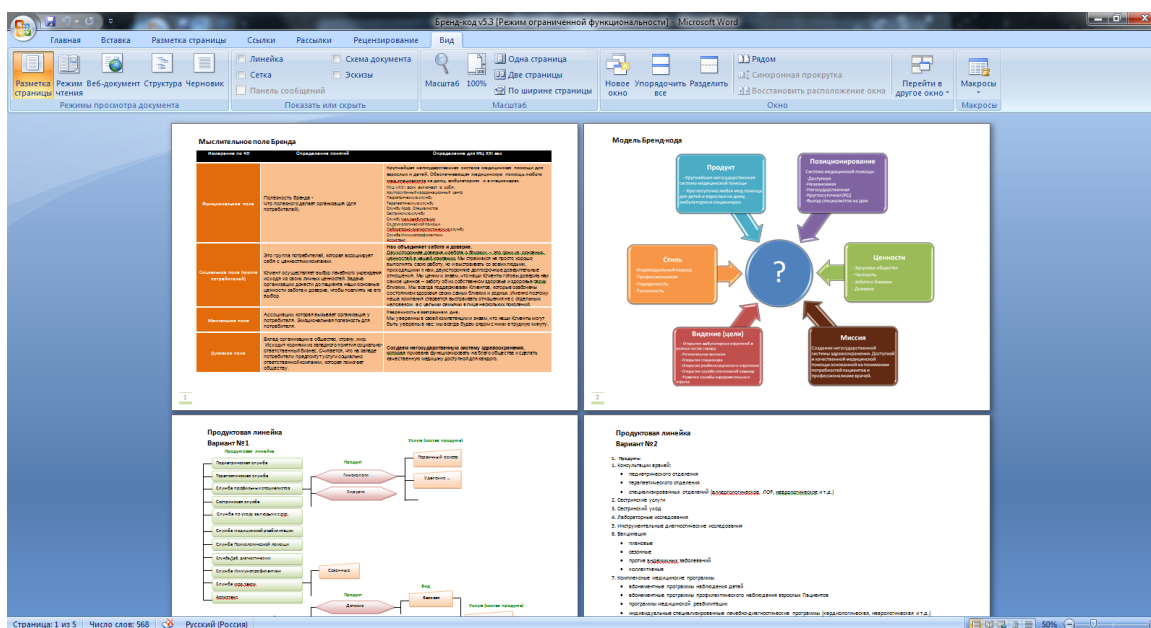


Разработка новых продуктов для МЦ 21 век, их позиционирования и продвижения. Всего более 50 документов описания продуктов, модели их расчета и программу продвижения для каждого продукта.



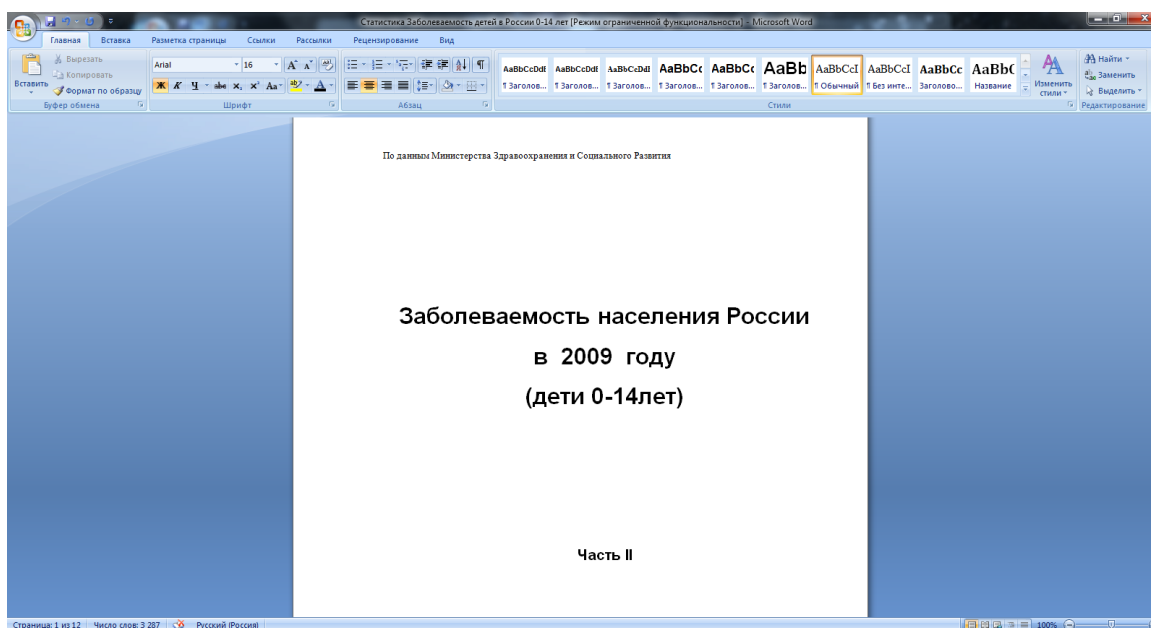
Также мы разработали еще около 200 различных документов внутри компании: от скриптов для колл-центра, до речи генерального директора для выступления на собрании ассоциации клиник Санкт-Петербурга.

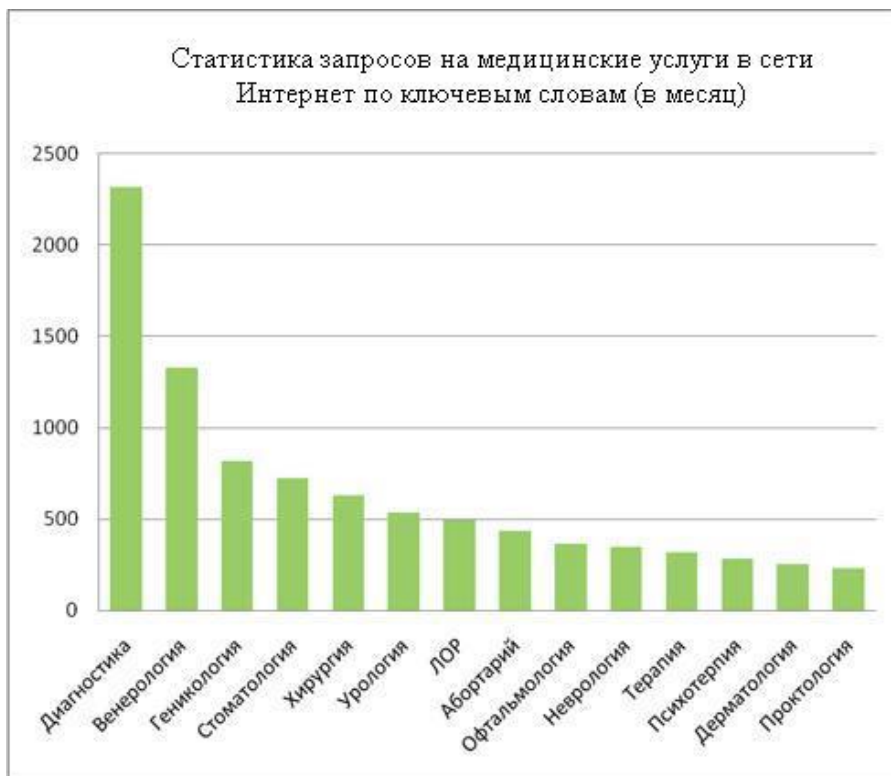
Четвертым направлением нашей работы было разработка для компании антикризисных планов в 2009 году, когда мировой экономический кризис серьезно ударил по способности потребителей пользоваться платной медицинской помощью.



Пятым постоянным проектом были аналитические исследования медицинского рынка России.

По требованию заказчика наши специалисты формировали статистические отчеты и экспертные заключения по различным вопросам, касающимся развития медицины, статистики заболеваемости и государственной статистики рынка медицинских услуг.

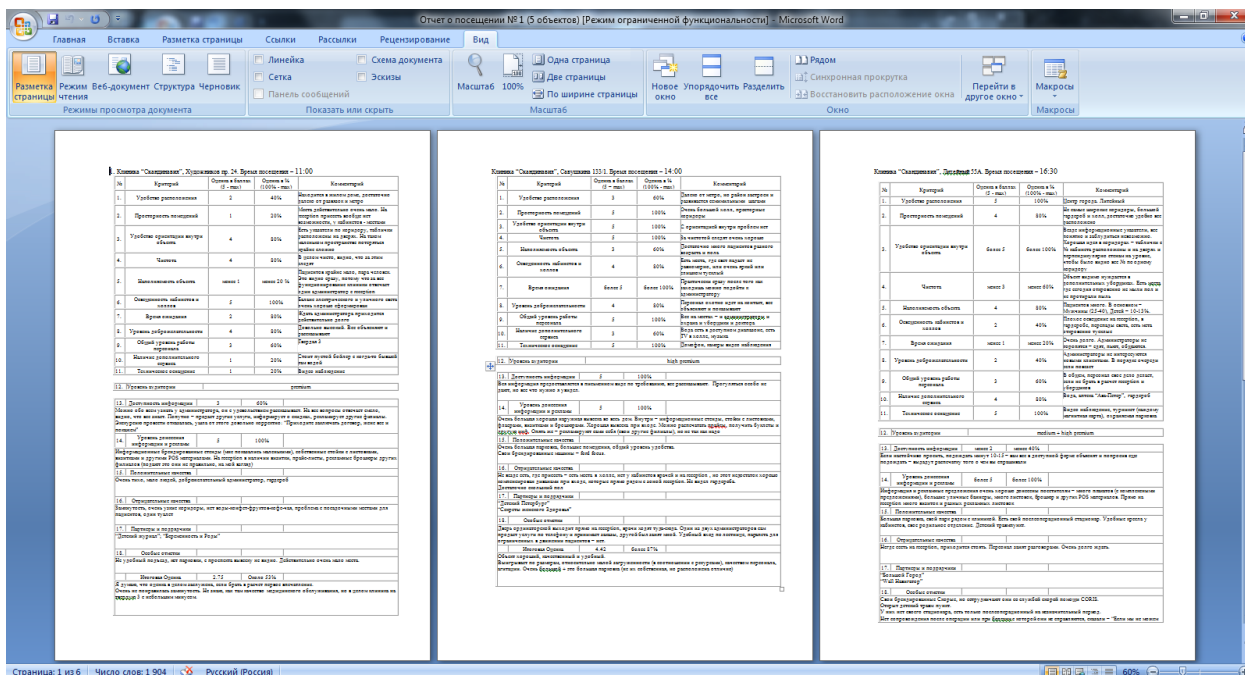




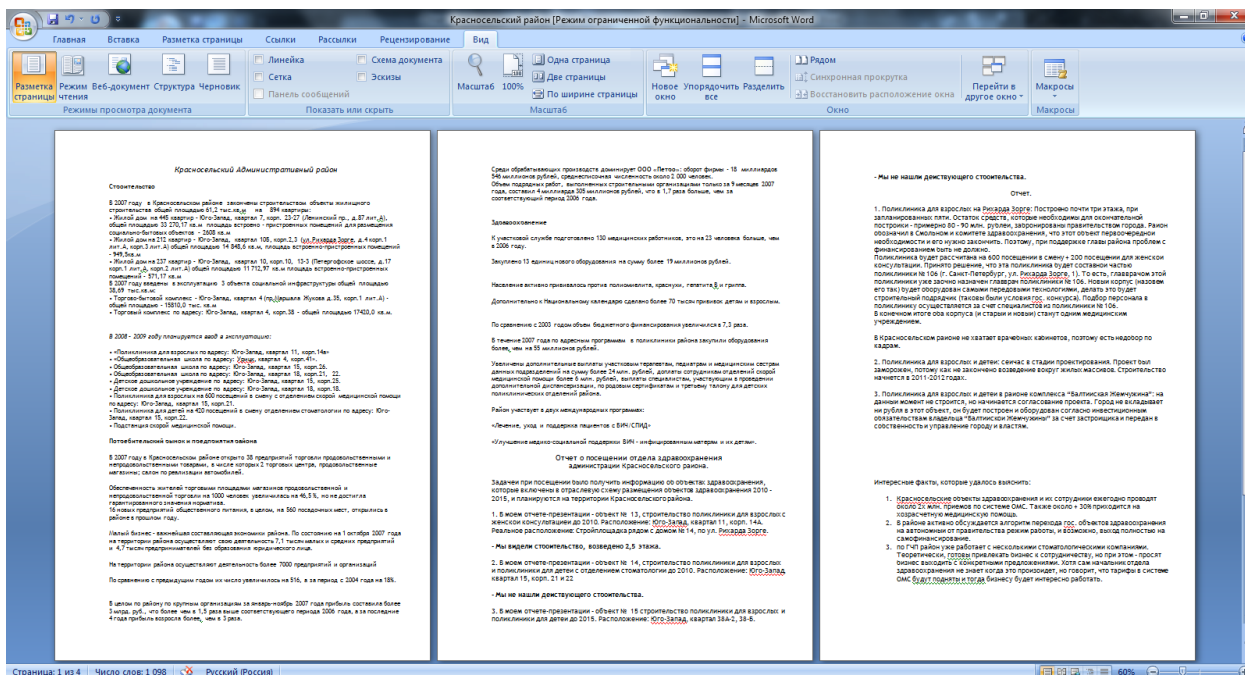
Шестым направлением нашей помощи для МЦ 21 век были исследования конкурентов, оценка качества предоставляемых конкурентами услуги и их ассортимент.

Анализ ассортимента конкурентов.xls [Режим совместимости] - Microsoft Excel															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	* категории указываются в т.ч.														
2	Учреждения	патронаж (0-1) амбулатор	патронаж (1-3) на дому	патронаж (1-3) амбулатор	патронаж (3-7) на дому	патронаж (3-7) амбулатор	патронаж (от 7) на дому	патронаж (от 7) амбулатор	Депозитные программы	Дошколенок (осмотр ребенка перед записью)	Педиатрия**	Аллергология	Вакцинация	Гастроэнтерология	Гинекология
3	Услуги														
4	Детская медицина	нет	кто именно?	нет	кто именно?	нет	кто именно?	нет	да	да	да	да (профильные детские специалисты)	да (профильные детские специалисты)	да (профильные детские специалисты)	да (профильные детские специалисты)
5	МЦ "21век"														
6	Им. Перелова														
7	РАМИ														
8	ЕвроМед	программ нет (по договоренности)	программ нет (по договоренности)	программ нет (по договоренности)	программ нет (по договоренности)	программ нет (по договоренности)	программ нет (по договоренности)	программ нет (по договоренности)	Да (для поступления в учреждение)	неонатолог/педиатр	да	да	?	?	?
9	МедМ	педиатр (д.р. специалисты по договоренности)	(1-4) педиатр (д.р. специалисты по договоренности)	(1-4) педиатр (д.р. специалисты по договоренности)	нет программ (индивидуальная договоренности)	нет программ (индивидуальная договоренности)	нет программ (индивидуальная договоренности)	нет программ (индивидуальная договоренности)	В школу (еще есть "В детский сад")	да	общий	да	да	?	?
10	ДМС														
11	Скандинавия	все специальности (узнать кто именно)	все специальности (узнать кто именно)	все специальности (узнать кто именно)	все специальности (узнать кто именно)	все специальности (узнать кто именно)	все специальности (узнать кто именно)	все специальности (узнать кто именно)	нет (программы)	неонатолог/педиатр	да	да	да	да	да
12	Клиника "Отделение Семейной Медицины"	ЛОР, офтальмолог, хирург, ортопед, невролог	программы 1-5, 6-18, на дому только педиатр при заболевании						да	включено в абонементную программу	да (профильные детские специалисты)	общий	да	?	общий
13	Клиника "СМС"	все специальности (узнать кто именно)	узнать	узнать	узнать	узнать	узнать	узнать	да	да	да	да	да	нет	да
14	Бирюк														
15	МЕДИКАЛСЕРВИС														
16	БаттМед Сеть семейной медицины	педиатр, ЛОР, офтальмолог, ортопед, невролог	педиатр, ЛОР, офтальмолог, ортопед, невролог		узнать	узнать	узнать	узнать	оформление документов в учреждение	да	нет	да	нет	нет	нет
17	ОНА	все специальности	педиатры/детские	все специальности	педиатры/детские	все специальности	педиатры/детские	все специальности	нет	нет	да	да	да	да	да
18	Ассортимент взрослой медицины														
19	Ассортимент детской медицины														
20	Список основных конкурентов														
21	Список новых конкурентов														

Мы проводили не только сравнительную аналитику, но и полевые исследования.



Седьмым направлением нашей работы на МЦ 21 век были маркетинговые полевые исследования в Санкт-Петербурге для определения наиболее перспективных локаций для открытия новых амбулаторных площадок.



Результат:

За два продуктивных года работы участники нашей команды реализовали для МЦ XXI век более пятидесяти различных проектов. Мы до сих пор остаемся друзьями с руководством медицинского центра 21 век и периодически участвуем в различных проектах по их просьбе.