



Ребрендинг «на отлично» и более 26 млн дополнительной прибыли

Кейс стоматологии «ОДИ»



Ольга Логиневская

Руководитель группы медицинских
маркетологов старших тарифов Zabota 2.0



В управлении 300+ клиник различного профиля и тысячи настроенных сценариев взаимодействия с пациентами, которые принесли этим клиникам миллионы дополнительной прибыли



Эксперт по работе
с базой пациентов клиники



Спикер на отраслевых
конференциях



О компании

Год основания

2014

Опыт

10 лет

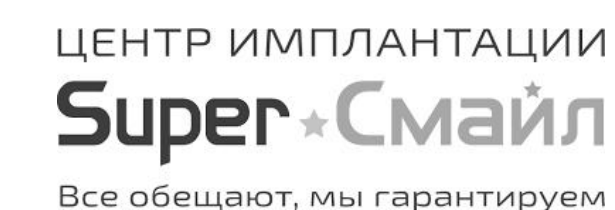
Численность сотрудников

100+ человек

Подключено к системе:

3000+ КЛИНИК

85 городов



Только за 2023 год мы помогли
клиникам дополнительно заработать

более 3 млрд. рублей!

Zabota 2.0

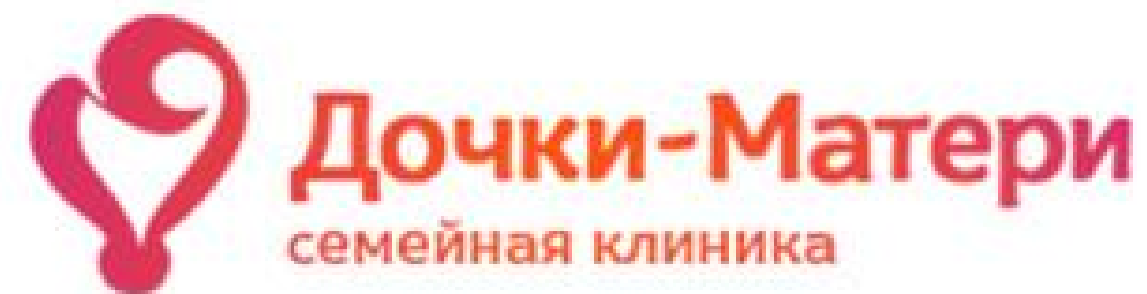
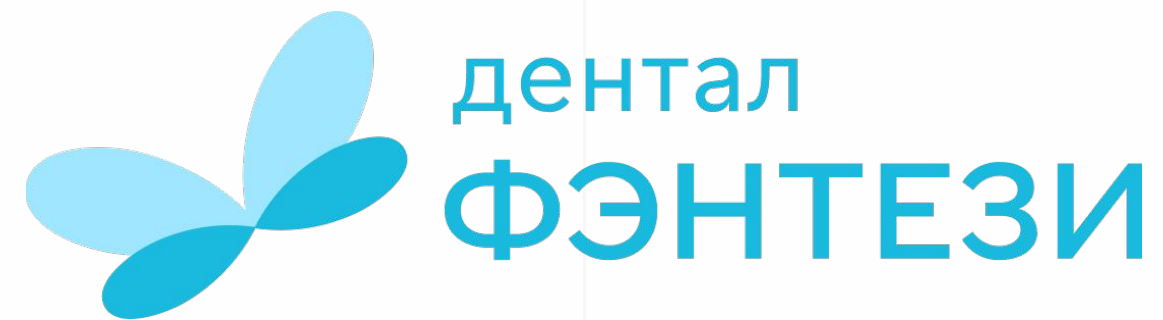
С кем мы работаем

Стоматологии

Косметологии

Многопрофильные центры

Узко-специализированные клиники



Как работает сервис Zabota 2.0



Система учитывает более 80 параметров



Пол



Возраст



Полученные ранее услуги по направлениям



Историю посещений



Количество визитов



Диагноз

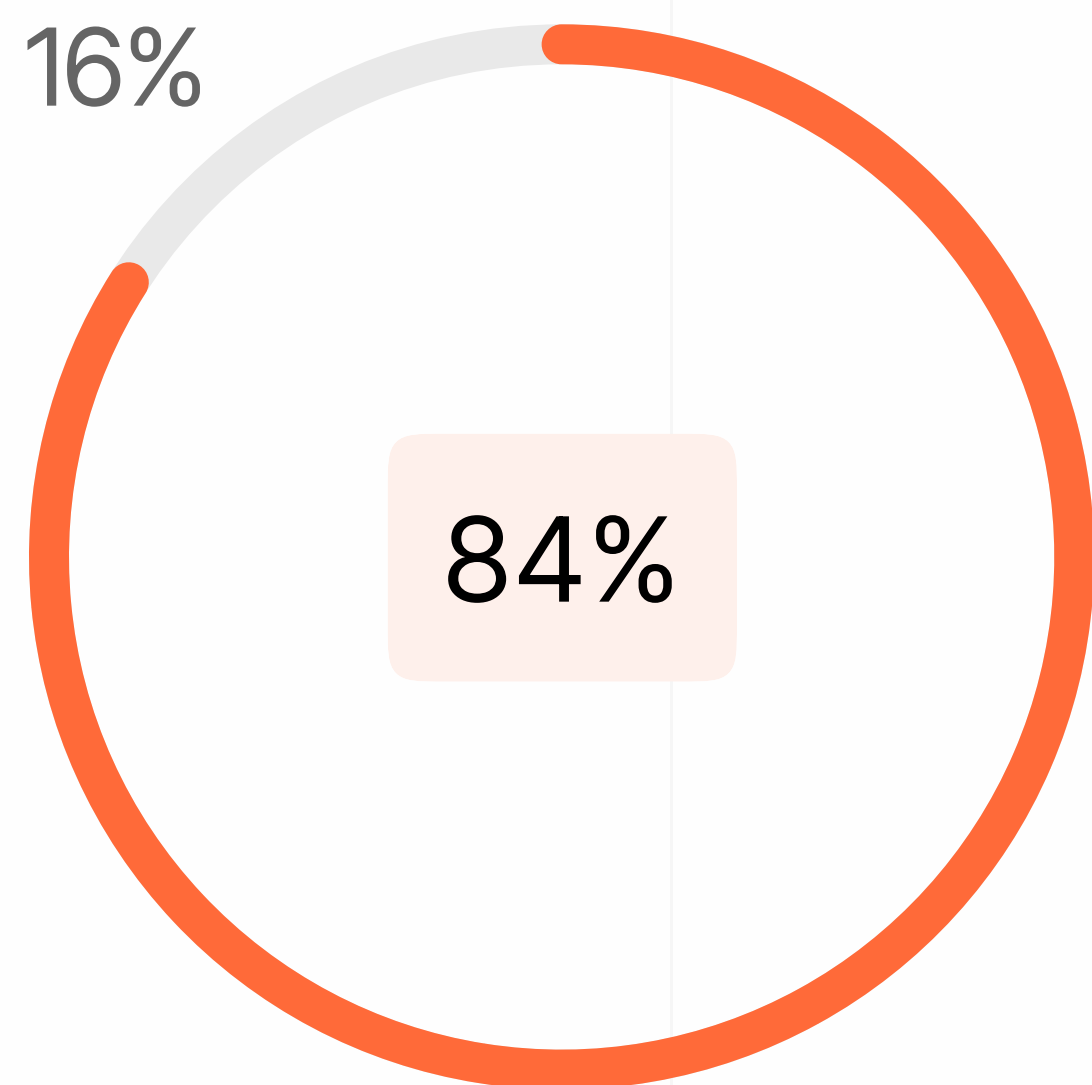


Записи на будущее



Оплаты

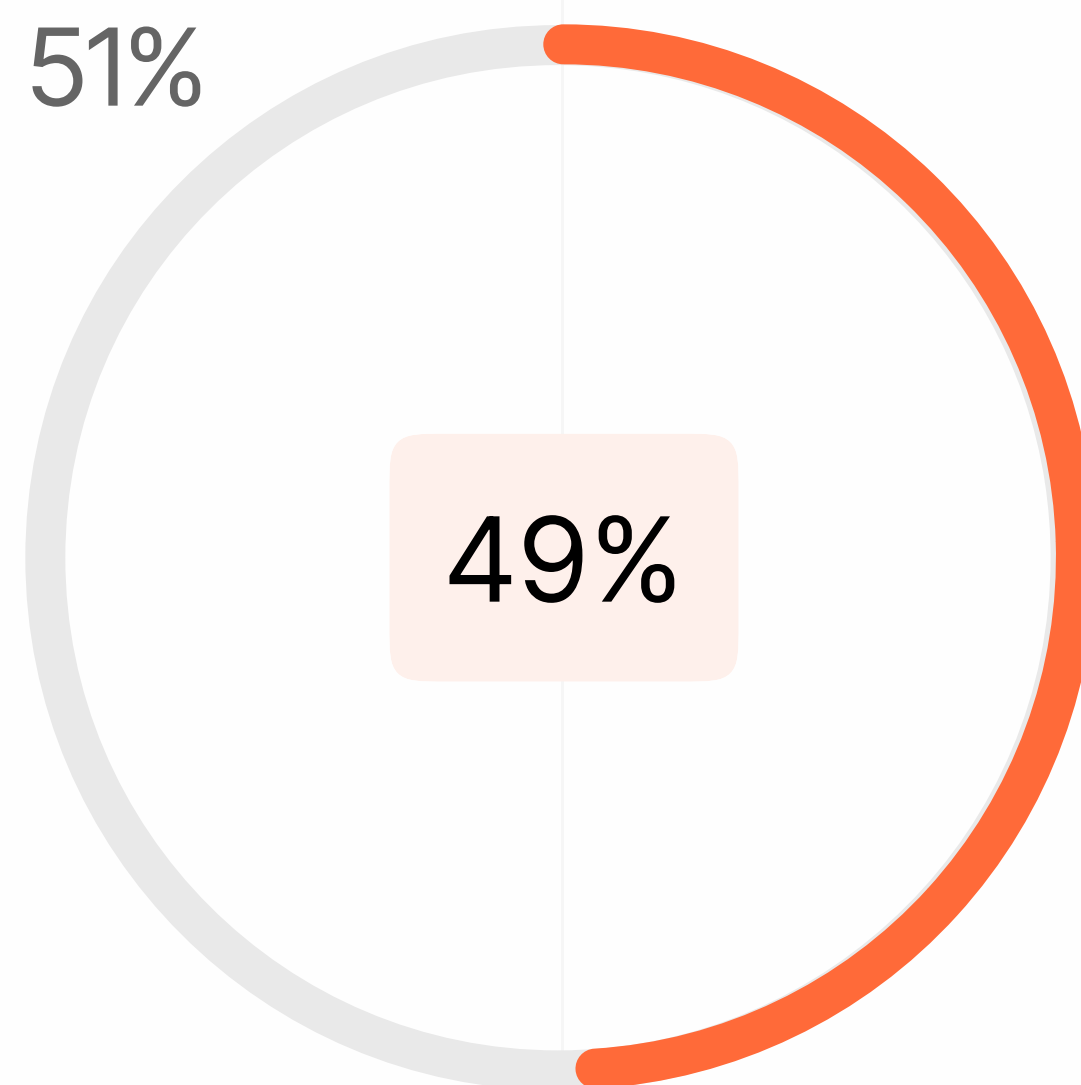
Почему **важно** работать с репутацией



84% пациентов доверяют
отзывам в интернете

● Доверяют

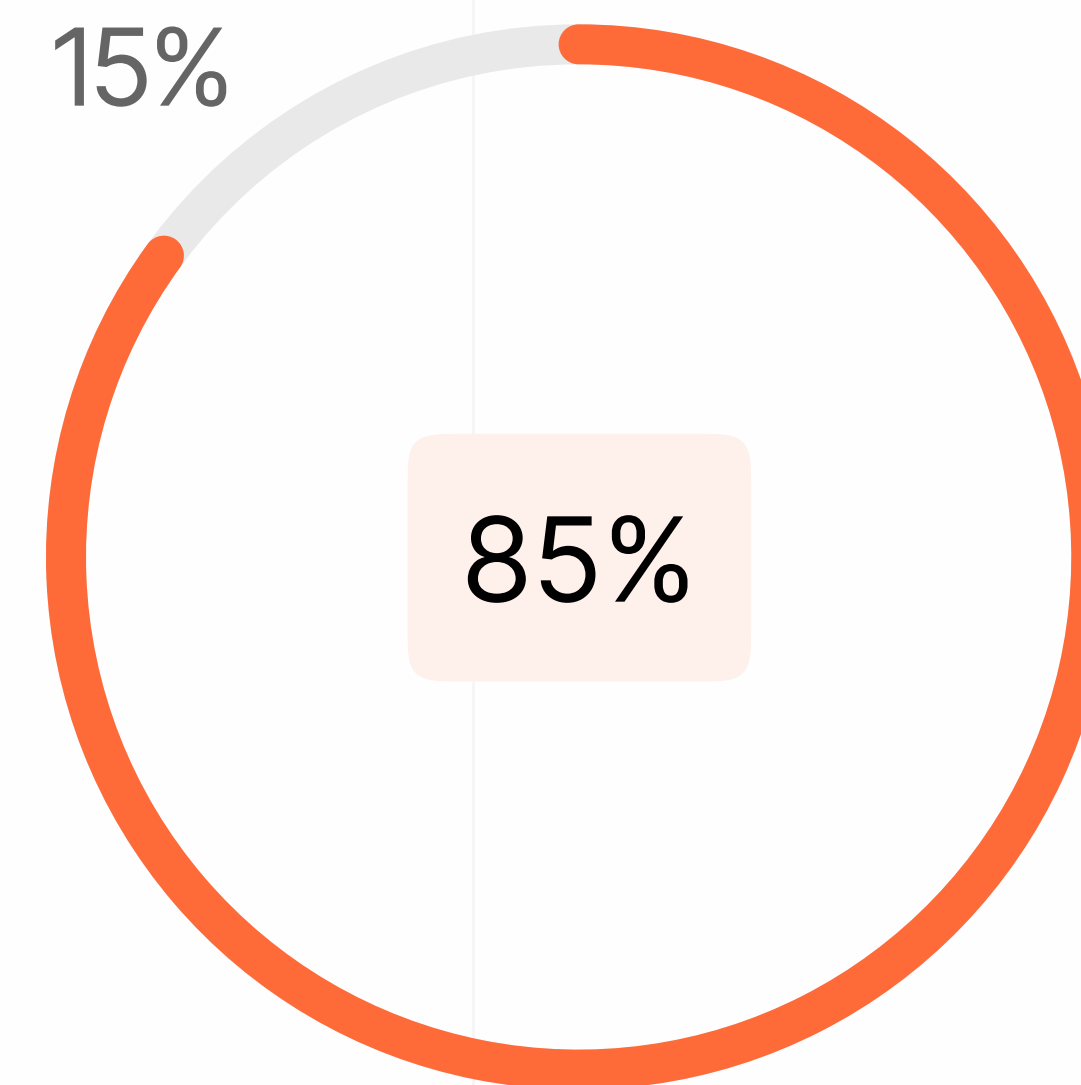
● Не доверяют



49% пациентов изучают отзывы
перед записью в клинику

● Доверяют

● Не доверяют



15% пациентов игнорирует отзывы,
которым больше трех месяцев

● Доверяют

● Не доверяют

Стоматология «Бело»

В 20XX году клиника произвела ребрендинг

 Население

137 528 чел.

 Кол-во кресел

4

 Город

ОДИНЦОВО

 Филиалов

2

 База пациентов

19 930



Ключевые задачи

01

Создание репутации

Собрать отзывы о клинике на Яндекс.Картах и создать положительную репутацию после ребрендинга

02

Оптимизация работы

Оптимизировать работу администраторов и разгрузить их

03

Автоматическая отправка

Настроить автоматическую отправку регулярных приглашений по востребованным направлениям

04

Обеспечить запись

Обеспечить запись к врачам на месяц вперед

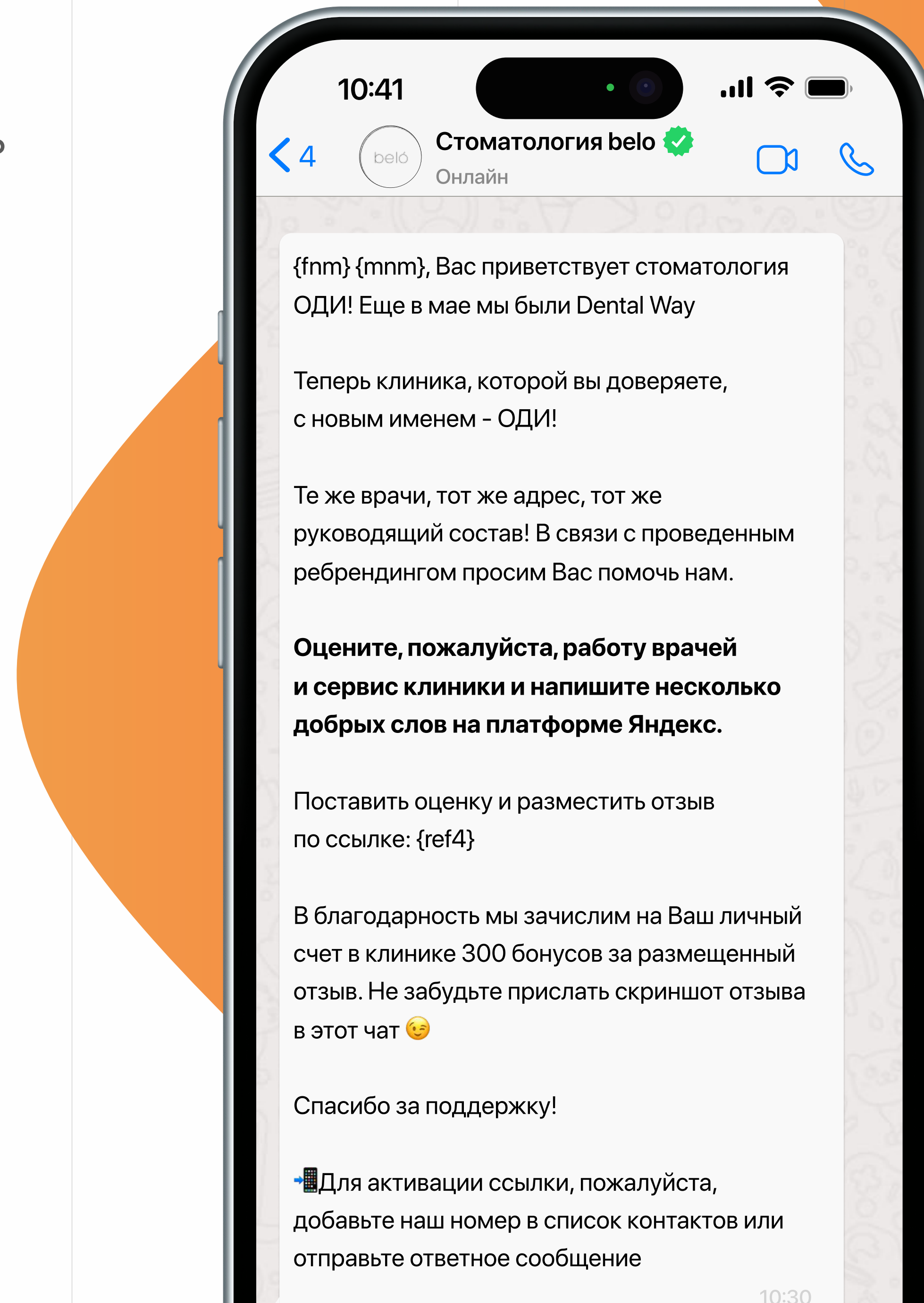
Как выстроить **положительную** репутацию
клиники с нуля после ребрендинга и **получить**
награду «Хорошее место» от Яндекса

Запуск сценария NPS

Стоматология «Оди» сделала ребрендинг, им пришлось заводить новую карточку на Яндекс.Картах.

В мае 2023 года получили 4 отзыва благодаря работе регулярного сценария NPS

Затем в июне-июле 2023 года запустили акционный сценарий с бонусом, который принес еще 38 положительных отзывов.



Запуск сценария NPS

После завершения работы сценария приняли решение добавить фразу о 300 бонусных рублях в саму форму сценария NPS

Это привело к появлению еще 146 положительных в карточке клиники на Яндекс.Картах

Перехватили 17 негативных отзывов.
В итоге получили 284 отзыва

По состоянию на 2024 год рейтинг клиники составляет 5 баллов из 5 и имеет статус «Хорошее место» на Яндекс.Картах.

Оди

Обзор

Товары и услуги

Новости 22

Фото 178

Отзывы 317

Особенности

Награды

Я

2023

Хорошее место

Любимые организации по оценкам и отзывам пользователей Яндекса

5,0

★★★★★

381 оценка

Оцените это место

★ ★ ★ ★ ★

317 отзывов

По умолчанию ▾

Качество лечения • 99% 👍

203 отзыва

Чистка зубов • 98% 👍

55 отзывов

Удаление зубов • 98% 👍

51 отзыв

Время ожидания • 9

48 отзывов

Zabota.Reputation+

Возьмите репутацию вашей клиники под контроль

Что умеет Zabota.Reputation+

Собирает отзывы о вашей клинике с 14 популярных площадок

С помощью искусственного интеллекта ChatGPT придумает аргументированный ответ даже на негативный отзыв

Уведомляет о поступлении НОВЫХ ОТЗЫВОВ

Помогает быстро реагировать на негатив



Полностью бесплатный сервис



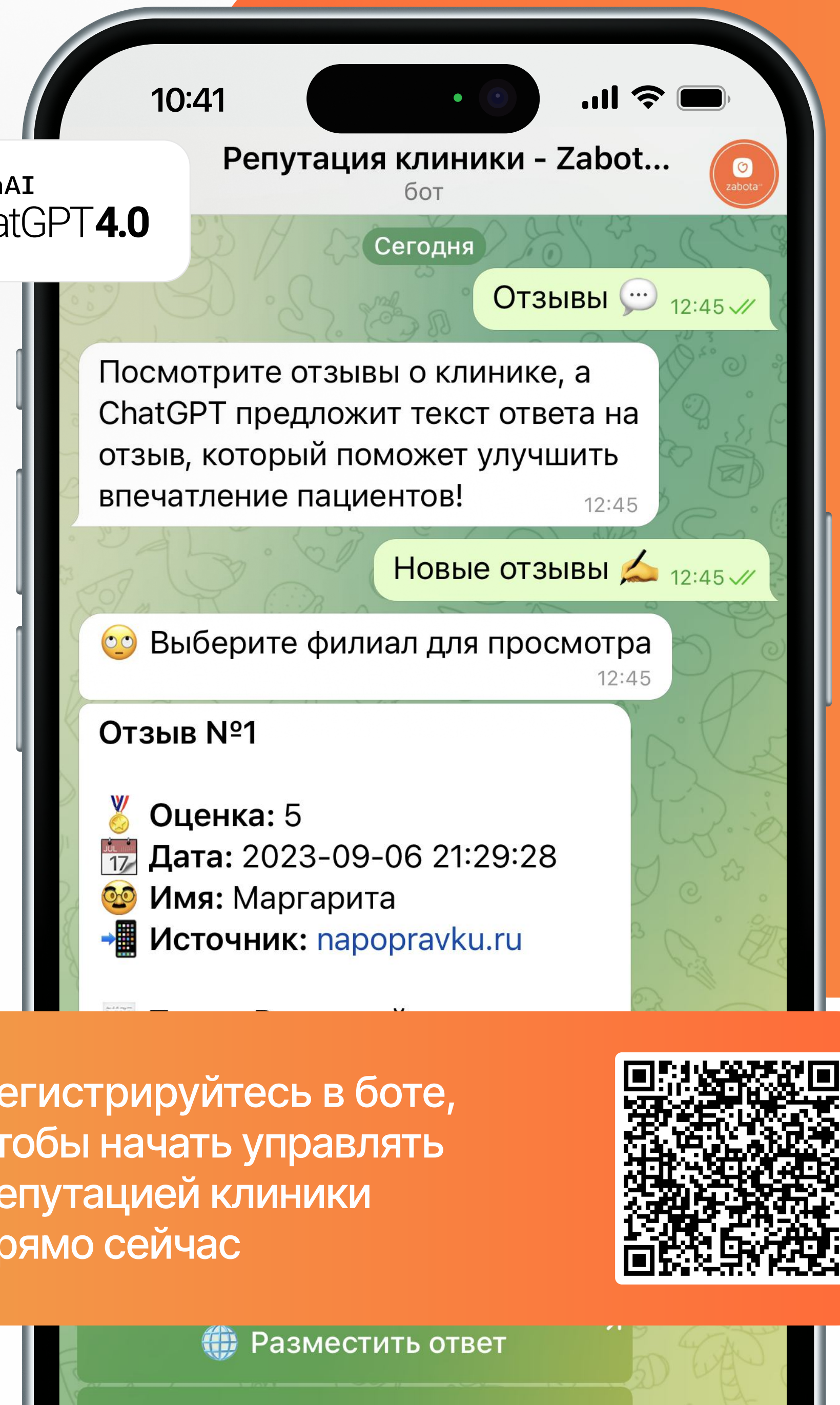
С искусственным интеллектом



В удобном телеграмм боте



OpenAI
ChatGPT 4.0



Регистрируйтесь в боте, чтобы начать управлять репутацией клиники прямо сейчас



Работа с базой: сценарии для пробуждения спящих и возвращения потерявшихся пациентов

Что такое **база пациентов** и зачем она нужна

База пациентов или клиентская база — это вся возможная информация о ваших пациентах, накопленная за все время работы клиники

С помощью этой информации вы сможете:



Лучше узнать свою целевую аудиторию



Облегчить жизнь врачам



Проявить заботу о здоровье пациента



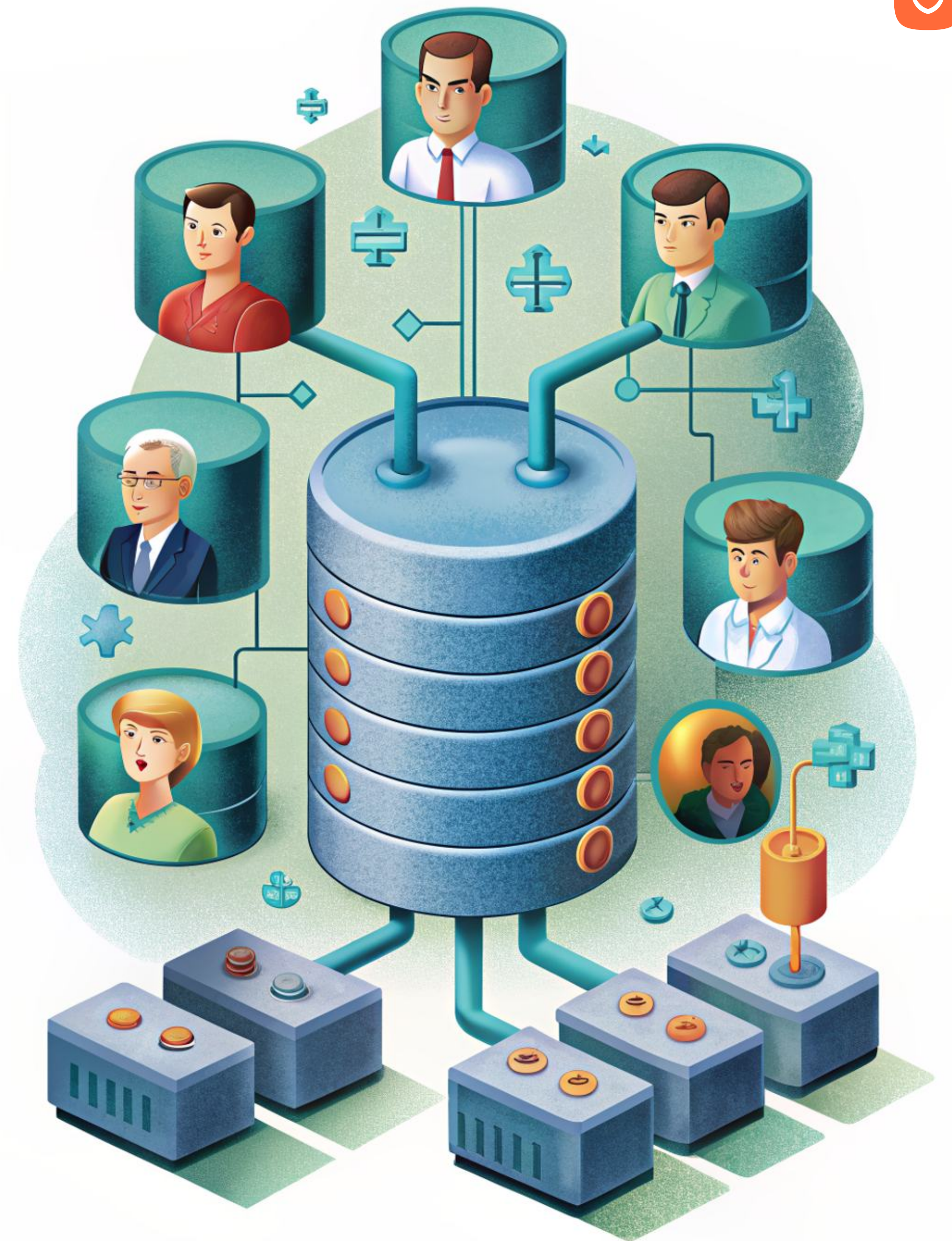
Снизить расходы на рекламу и привлечение первичных пациентов



Повысить сервис в клинике

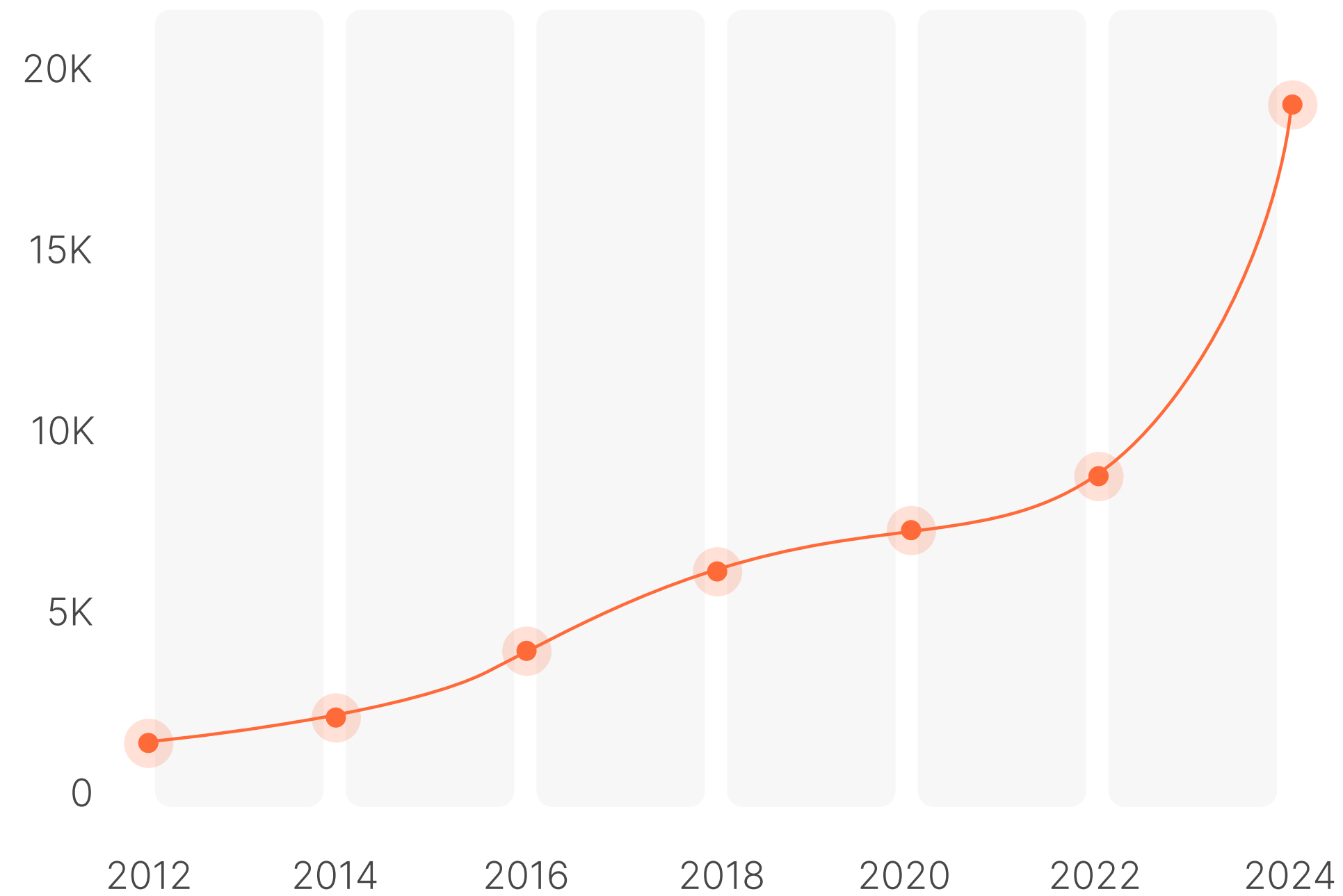


Увеличить возвращаемость пациентов в клинику

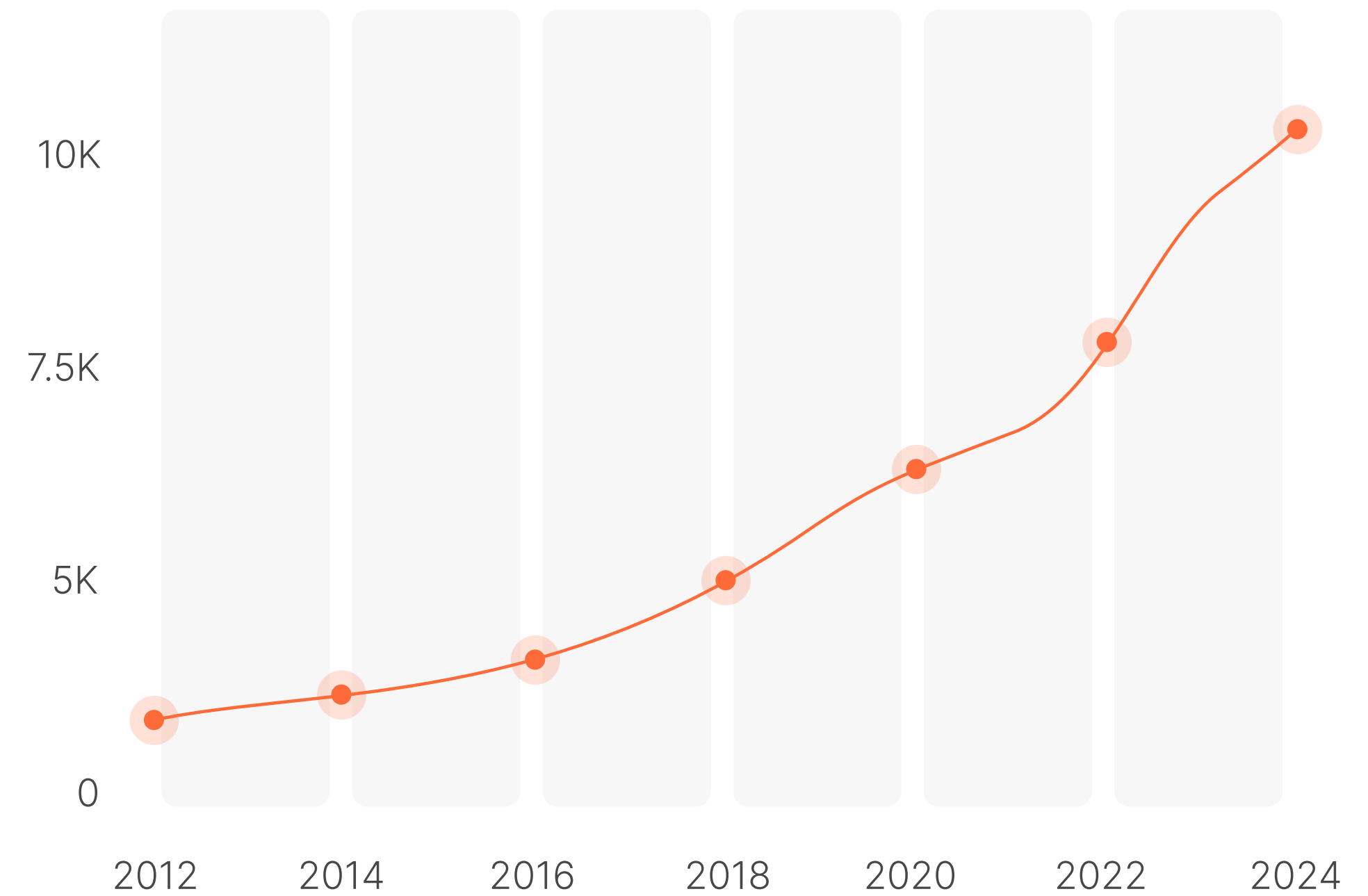


Статистика за 10 лет

Динамика стоимости первичного пациента



Стоимость пациента стоматология

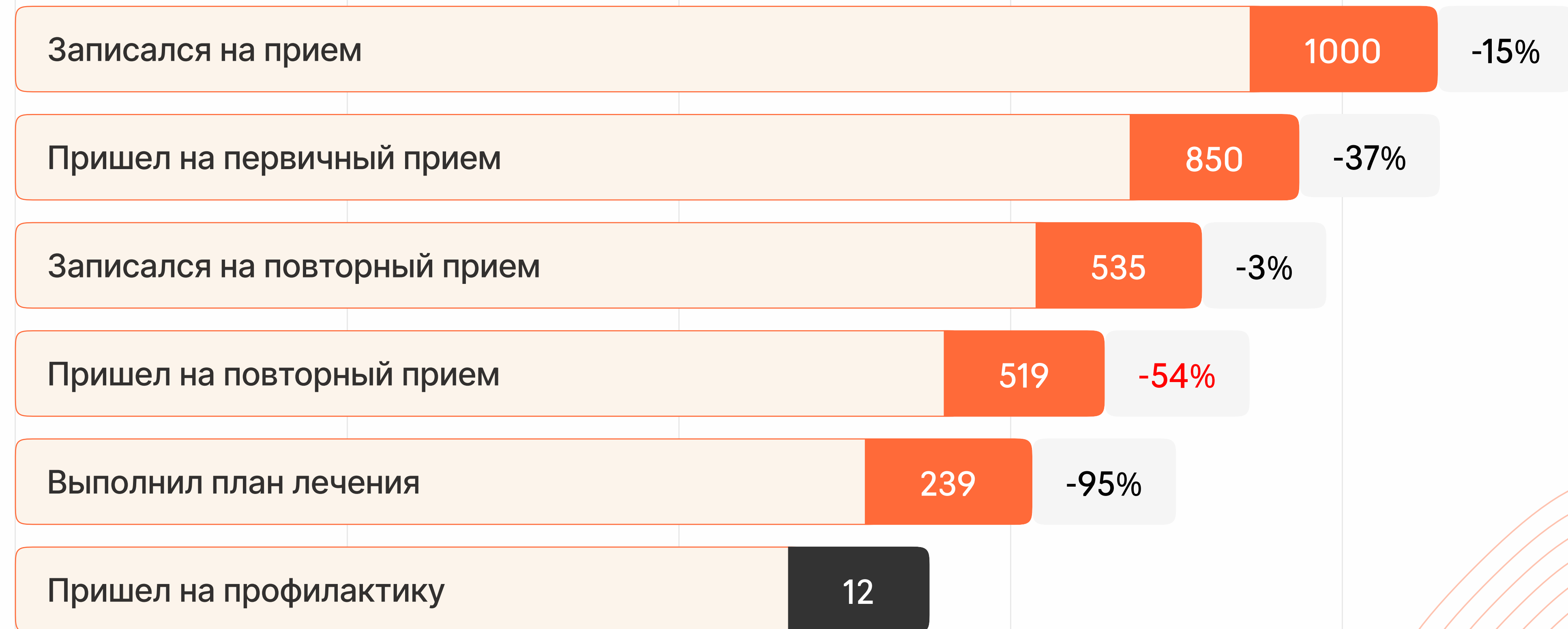


Стоимость пациента терапия

Зачем возвращать пациентов?



Именно между этапами «записался на повторный прием» и «пришел на повторный прием» происходит первая крупная потеря пациентов. Больше половины!
Именно поэтому работа по возвращению пациентов критически важна.





Лишние звонки вызывают у пациентов раздражение или недоверие

Именно поэтому мы предпочитаем использовать мессенджеры, которые ненавязчиво напомнят пациенту о приеме / клинике. Мы советуем использовать звонки в тех случаях, когда пациент не ответил в мессенджере.

Модуль Ответы v.1.3.9.34 [β-версия] Клиника:

Дашборд

Напоминания

Приглашения

Опросы

NPS

Анкета **NPS**

Информация

Лаборатория

Пациенты

Настройки

Поиск по ФИО, врачу или телефону

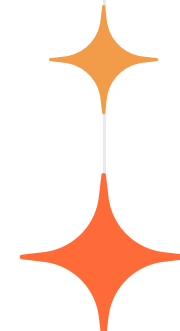
10 июл 2024

Фильтр

Очистить

N		Пациент	Ответ	Карта	Телефон
46	✓	н Тилебалдыевич	Да	01-15729/0	7999463
47		Гаврилович	<нет ответа>	ОМ-01933	7983051
48		вна	<нет ответа>	Г-00070/01	7965823
49	✓	митриевна	Да	А01-09619	7913952
50		ьевна	<нет ответа>	Г-01042	7906932
51		рина Дмитриевна	<нет ответа>	01-16437	7913982
52		вич	<нет ответа>	01-16464	7913751
53	✓	адимирович	Отменить	Г-01037	7913704
54		леговна	<нет ответа>	03-09215	7983108
55		ьевна	<нет ответа>	А01-09945	7901452
56	✓	вич	Да	А01-09954	7960786
57		Анатольевич	<нет ответа>	А01-09871	7952938
58		Ивановна	<нет ответа>	Г-01052	7913203
59		ксандровна	<нет ответа>	ОМ-02490	7983120
60	✓	Владимировна	Перенести	А01-09981	7913903
61		рилловна	<нет ответа>	03-09066/И	7913475
62		йлович	<нет ответа>	А01-09984	7922008
63		ина Еркеновна	<нет ответа>	ОМ-02530	7923231
64		йлович	<нет ответа>	03-09035/0	7913951

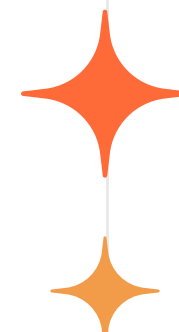
Следующая | 1 | 2 |



Вам нужна **первичка** **или полная** загрузка клиники?

Привлечение нового клиента
стоит в 10 раз дороже, чем
удержание существующего

Сокращение оттока клиентов
на 5-10% может принести до 75%
дополнительной прибыли



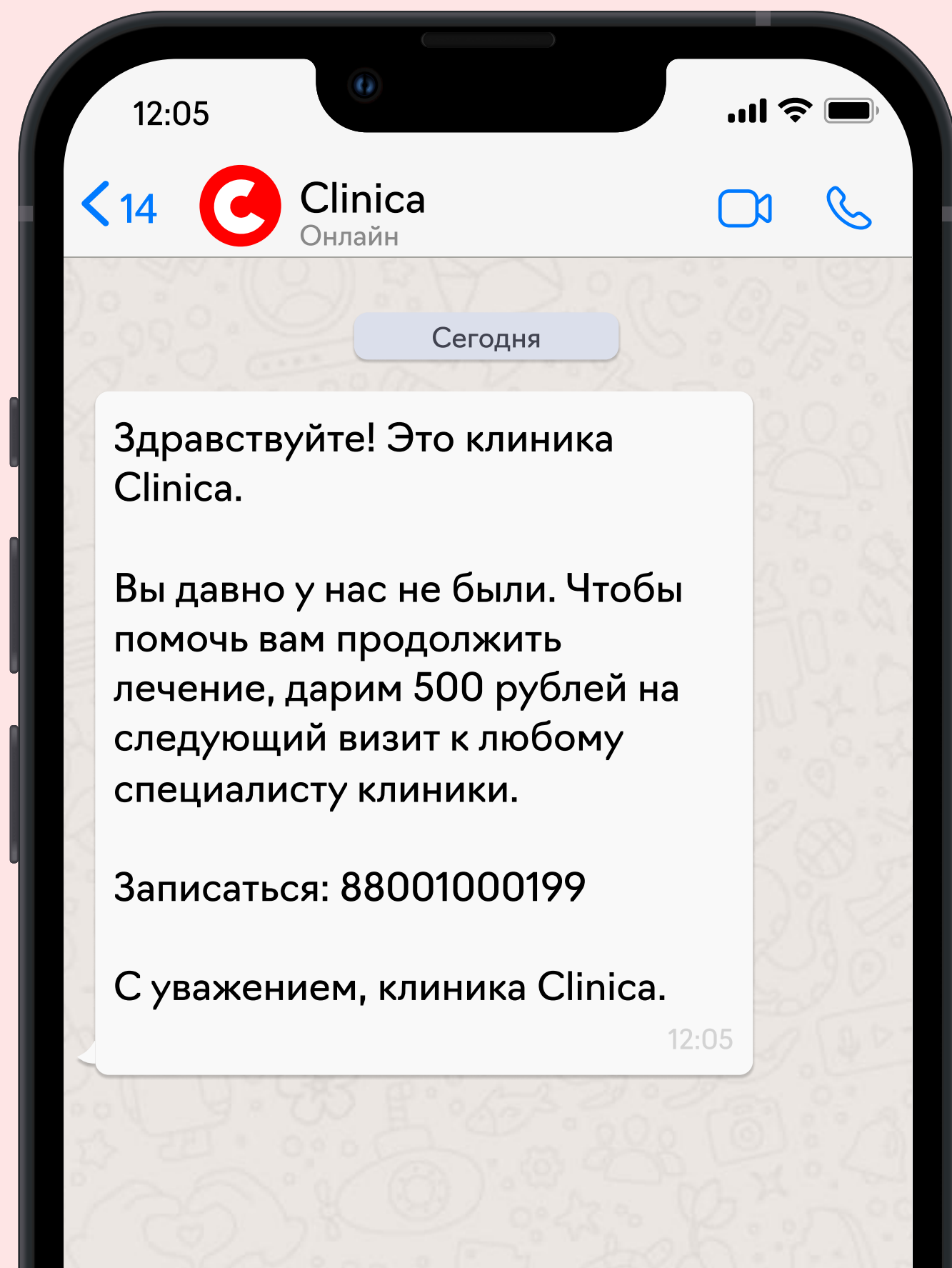
Джона Шоула «Сервис как конкурентное преимущество»



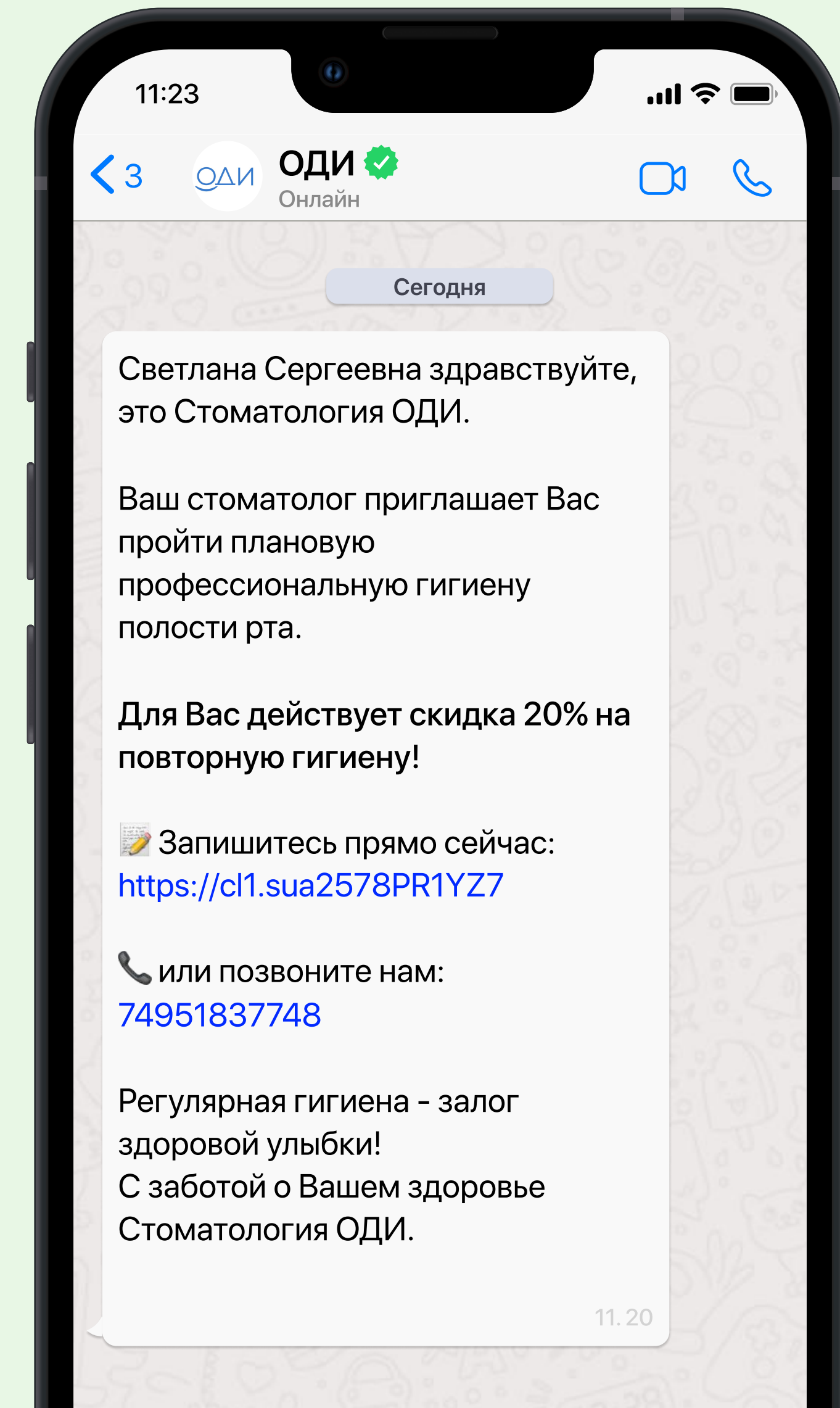
Как правильно приглашать пациентов снова



Не надо



Надо



Приглашение продолжить лечение для пациентов, которые отменили свой визит в клинику

Сегмент

Отменил запись, есть отметка в МИС

Нет новой записи

Возраст 18+

Финальный результат

Сумма оплат услуг

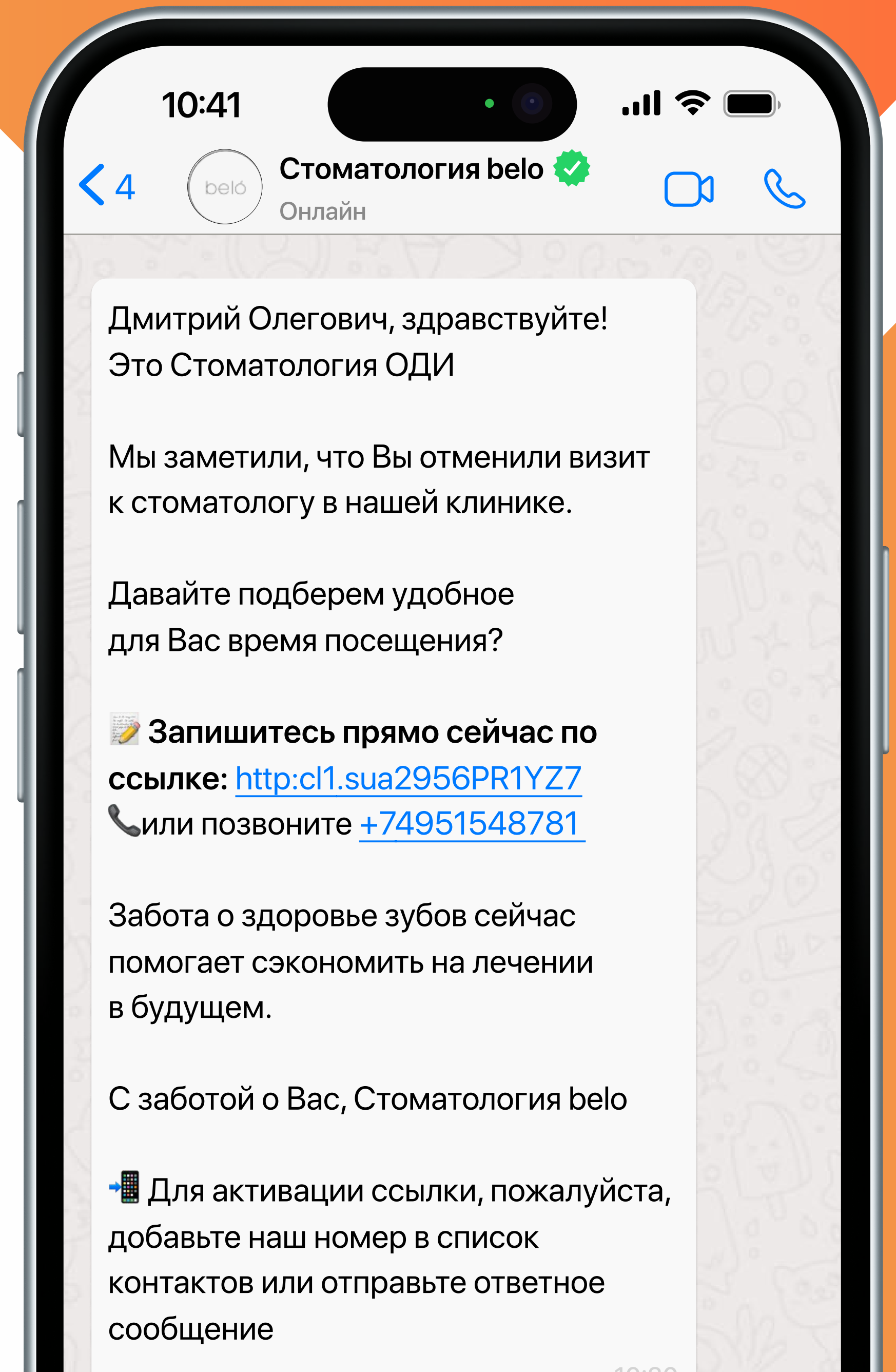
1 308 292 рубля

Средний доход по возвращенному

12 002 рубля

Конверсия в визит

4%



Оповещение о повышении цен для активации «спящей» базы

Сегмент

Был действительный визит за все время

Нет записи на будущее

Возраст 18+

Финальный результат

Сумма оплат услуг

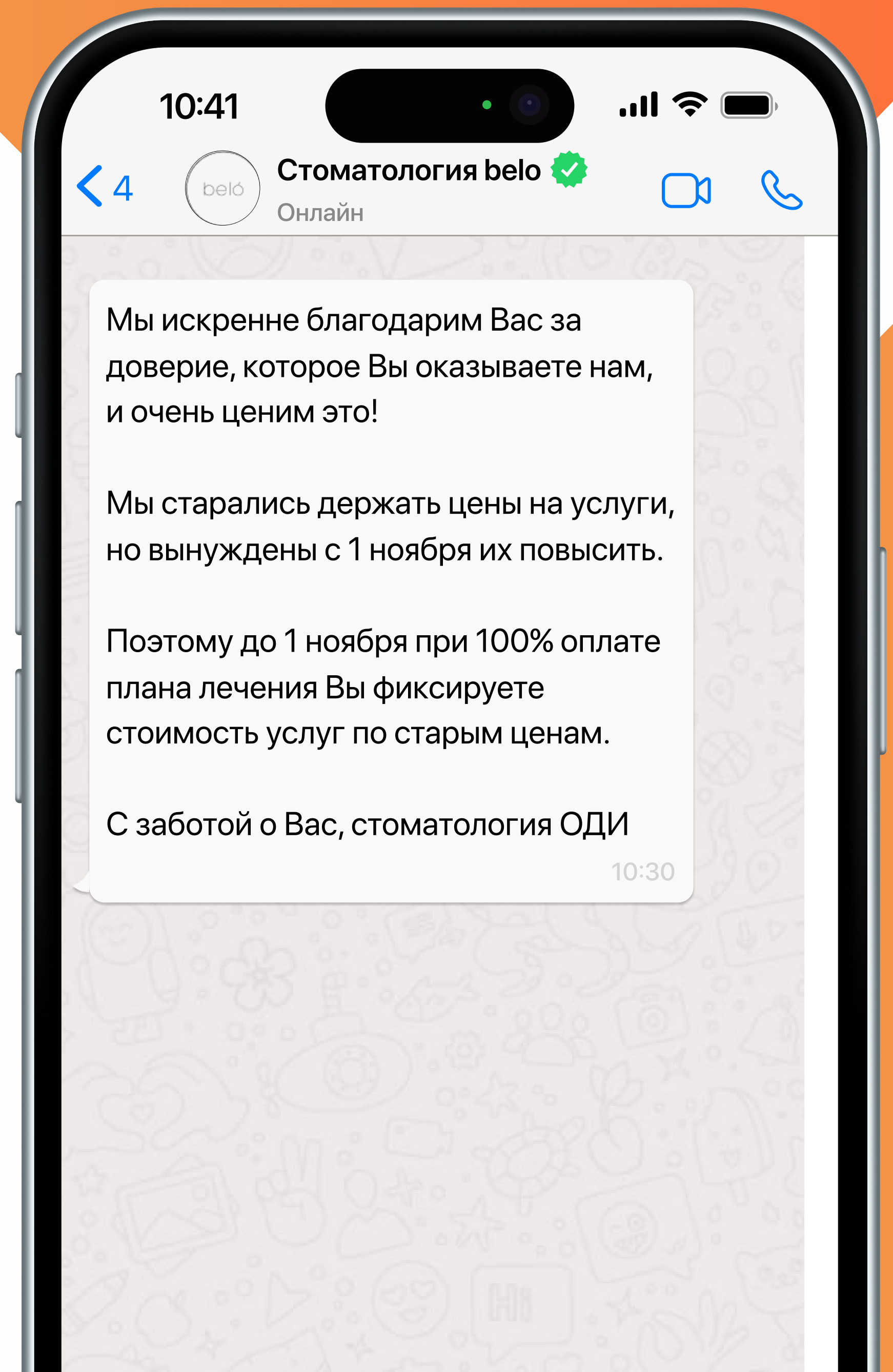
2 345 610 рублей

Средний доход по возвращенному

15 533,85 рубля

Вернувшихся пациентов

151



Приглашение на профилактические осмотры взрослых и детей

Проработка повторных пациентов
с целью увеличения их возвращаемости
и лояльности к клинике

Финальный результат

Сумма оплат услуг

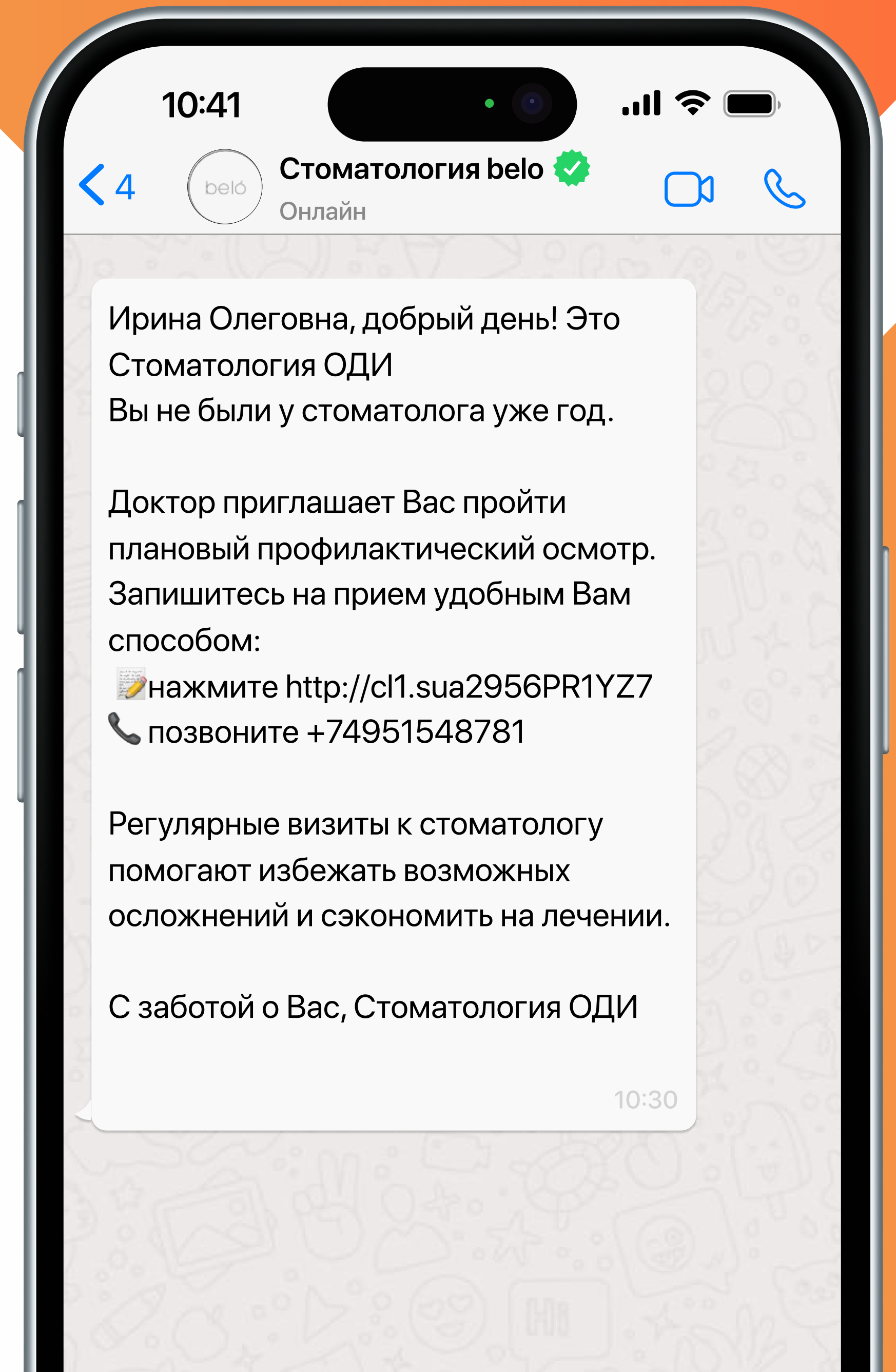
1 308 292 рубля

Средний доход по возвращенному

12 002 рубля

Конверсия в визит

4%



Приглашение на регулярную профессиональную гигиену полости рта

Работа со «спящей» базой с целью увеличения количества повторных визитов в клинику

Финальный результат

Сумма оплат услуг

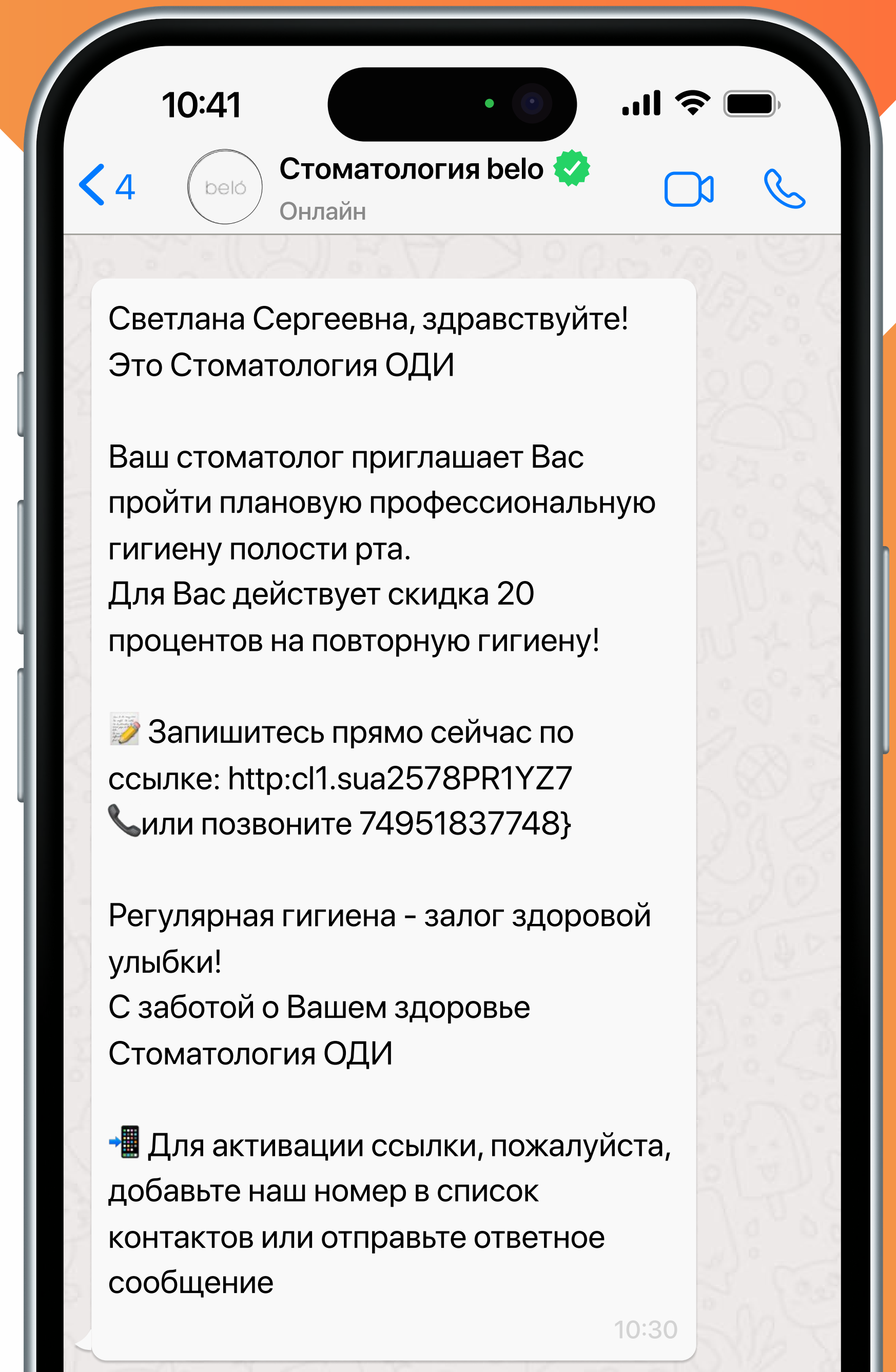
1 104 461 рубль

Средний доход по возвращенному

11 504 рубля

Конверсия в визит

7,8%



В результате клиника:



Сняла нагрузку с админов



Экономит на привлечении первички



Автоматизировала процесс



Регулярно возвращает пациентов из базы



Исключает человеческий фактор



Помогла куратору лечения



Помогает выявить заболевания на ранней стадии и своевременно составить программу лечения

Как обеспечить запись на месяц
по новой услуге с помощью акции
и окупить ее в 45 раз

Акционный сценарий для привлечения пациентов на новую услугу

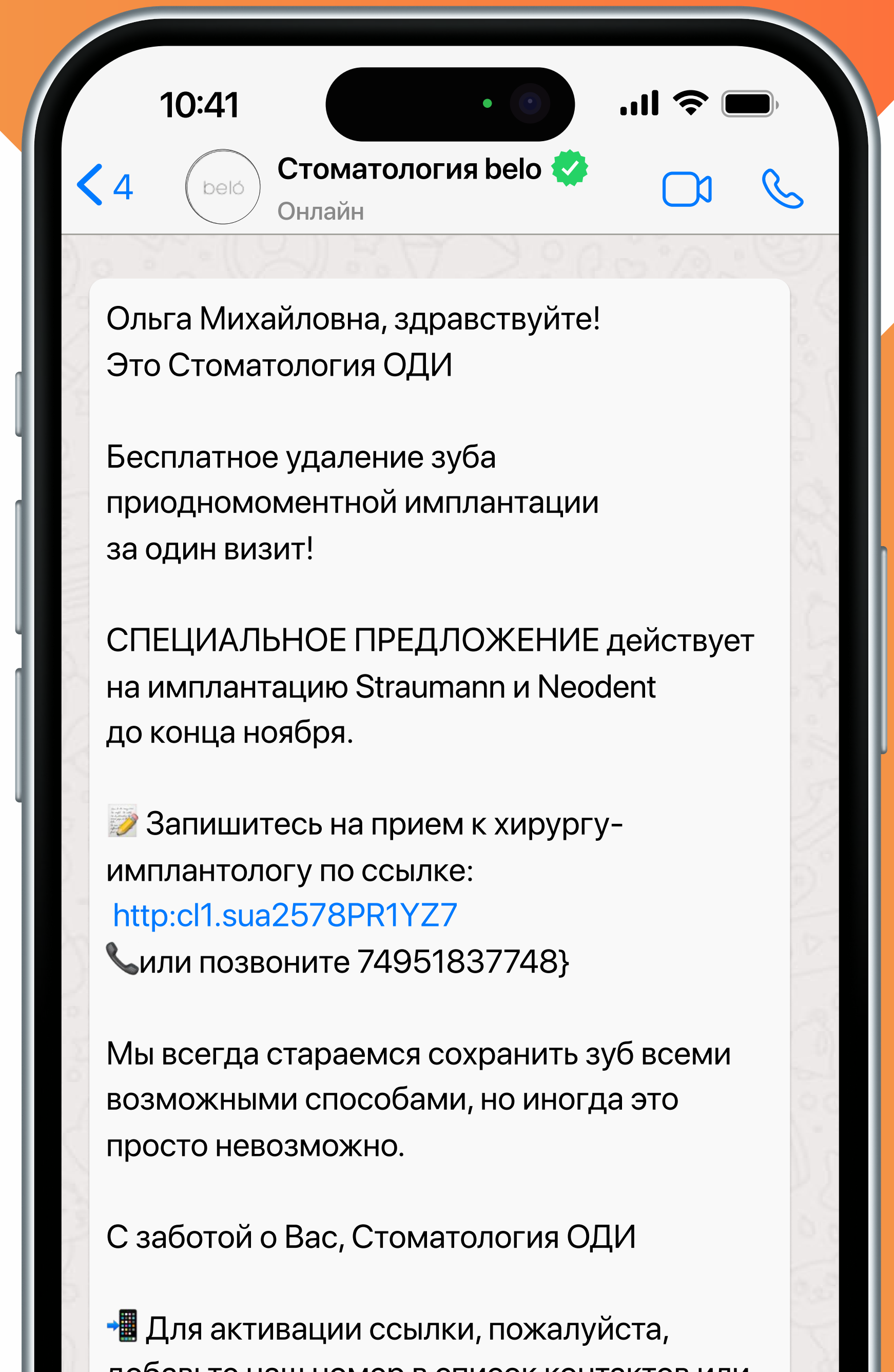
Услуга: одномоментная имплантация

Сегмент

Был действительный визит за все время, не получал услуги по имплантации

Возраст 20-70 лет

Нет записи на будущее



Акционный сценарий для привлечения пациентов на новую услугу

Финальный результат

Сумма оплат услуг

6 397 484 рублей

Средний доход по возвращенному

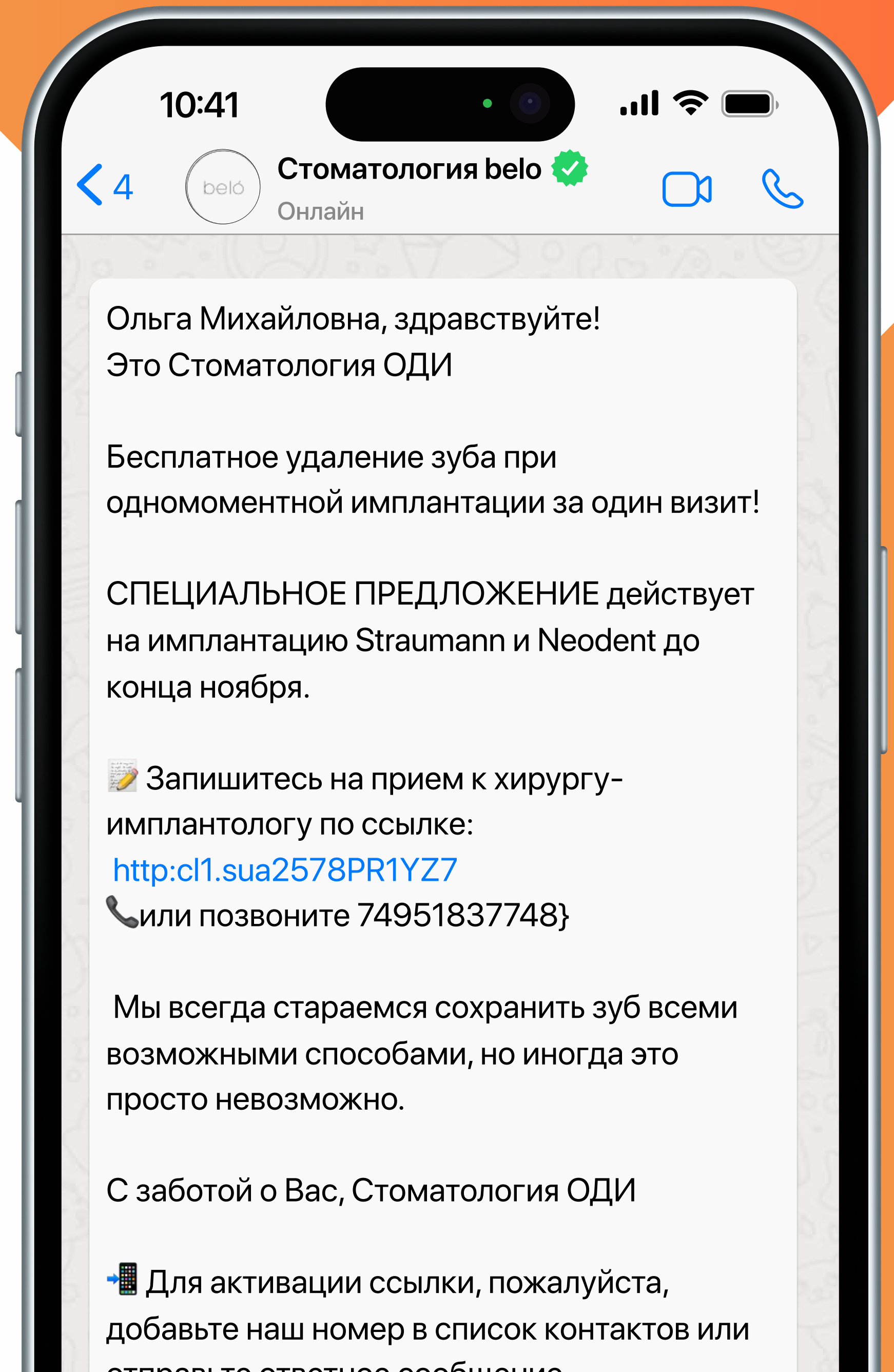
17 820 рублей

Вернувшихся пациентов

359

Затрачено на отправку сообщений

0 рублей



В результате клиника:

 Смогла оповестить пациентов о новой услуге и создать поток записей с нулевыми вложениями в рекламу

 Загрузила направление на длительный период вперед

 Помогли пациентам получить нужное им лечение

 Получила инструмент точечной загрузки врачей и направлений

Zabota.Reputation+

Возьмите репутацию вашей клиники под контроль

Что умеет Zabota.Reputation+

Собирает отзывы о вашей клинике с 14 популярных площадок

С помощью искусственного интеллекта ChatGPT придумает аргументированный ответ даже на негативный отзыв

Уведомляет о поступлении НОВЫХ ОТЗЫВОВ

Помогает быстро реагировать на негатив



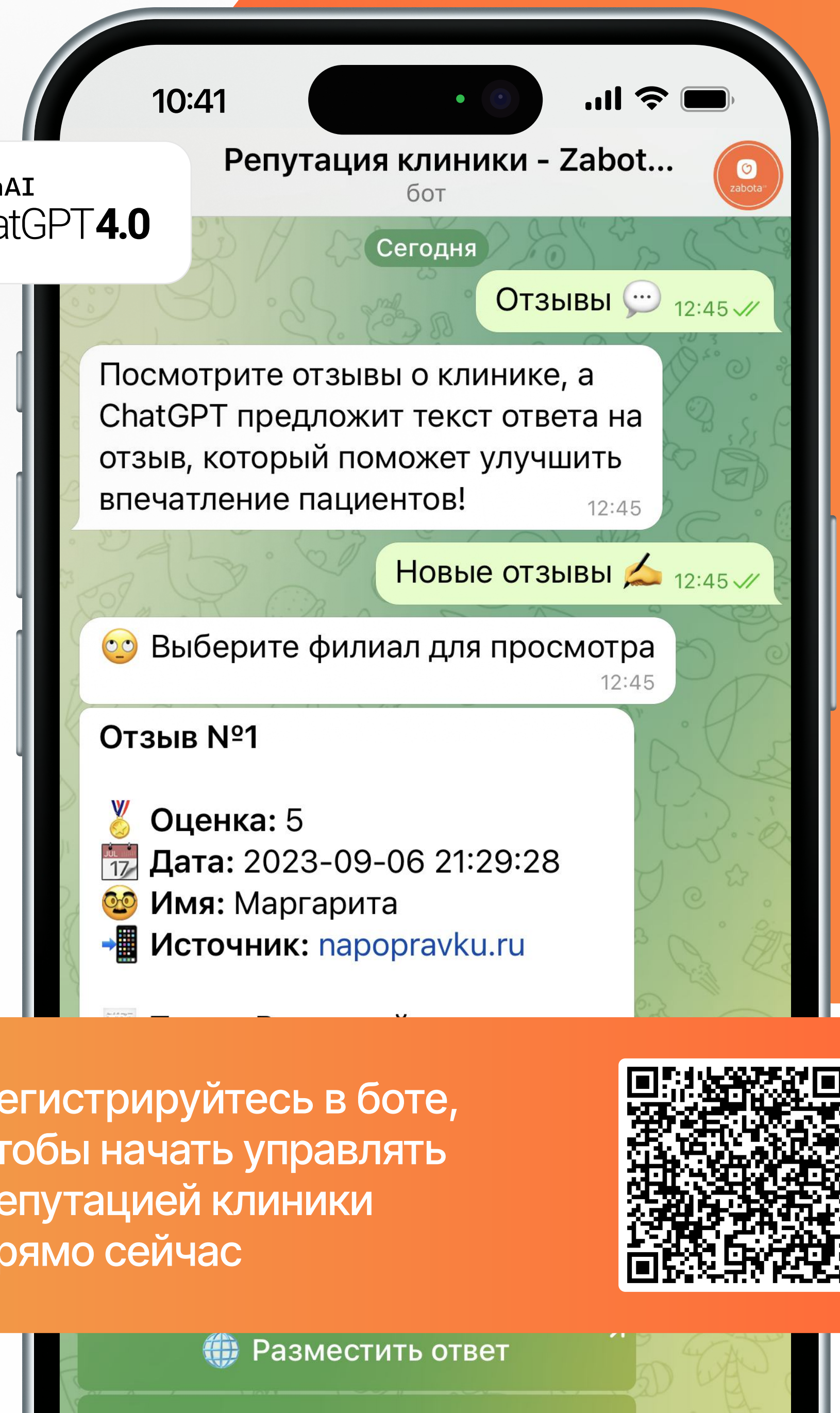
Полностью бесплатный сервис



С искусственным интеллектом



В удобном телеграмм боте



Регистрируйтесь в боте, чтобы начать управлять репутацией клиники прямо сейчас





Скидка 50% на внедрение!

Начните системно работать с базой пациентов всего за 10 900 в месяц!



Наши менеджеры проведут подробную видео презентацию



Сформируют с вами ключевые задачи



Помогут выбрать подходящие инструменты



Спрогнозируют окупаемость внедрения