

МАРКЕТИНГОВАЯ СТРАТЕГИЯ ДЛЯ «ДИАЛОГ ПЛЮС»



ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ

01



**ВНЕШНИЙ
АНАЛИЗ**

02



**ВНУТРЕННИЙ
АНАЛИЗ**

03



**МАРКЕТИНГОВЫЕ
ИССЛЕДОВАНИЯ**

04



**ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ
И ПРОДВИЖЕНИЕ**

О КОМПАНИИ ЗАКАЗЧИКА



Диалог Плюс - семейная клиника, единственный центр профпатологии в Норильске

Оказывает лечебно-диагностические услуги: МРТ-исследования, КТ, рентген, УЗИ, физиотерапевтические процедуры, массаж, приём специалистов, вакцинация, стоматология, грязелечение и др.

ЦА:

- Семьи с детьми
- Мужчины и женщины всех возрастов
- Люди с хроническими заболеваниями

СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА:

- 2ГИС - 3,8 из 5 ★★★★★
- Яндекс - 4,2 из 5 ★★★★★

КОНКУРЕНТЫ



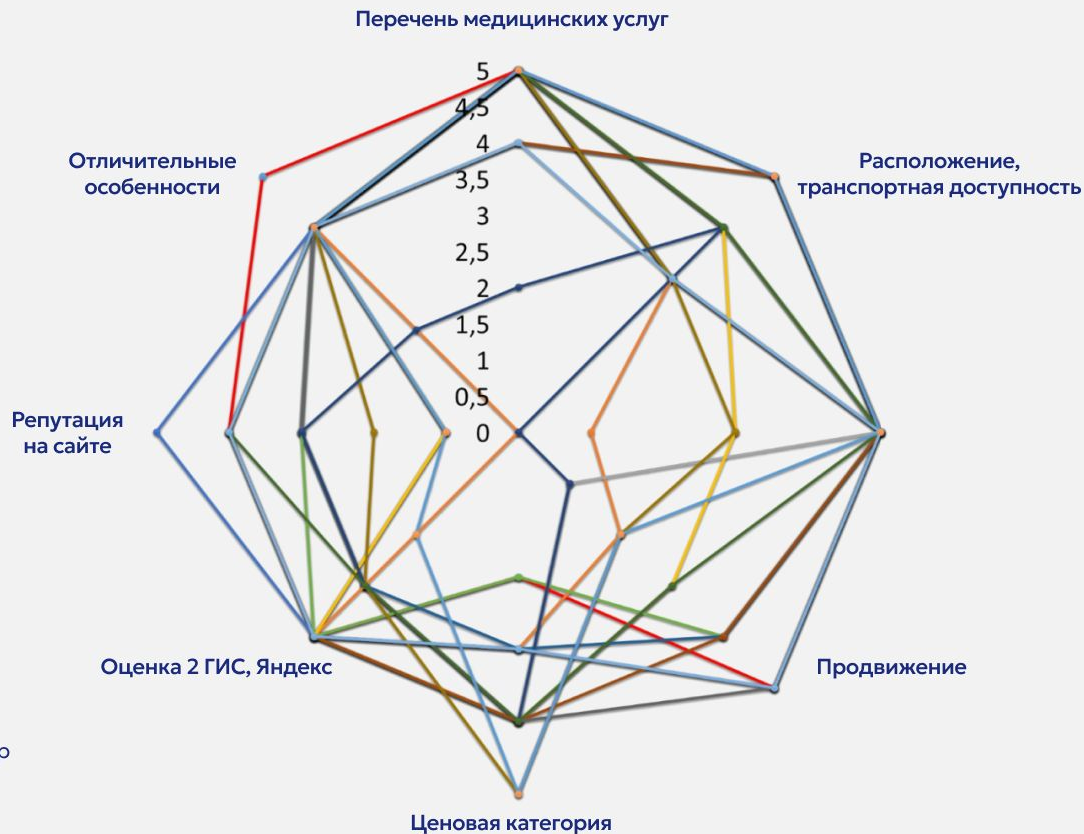
Здоровье
Медицинский центр

Альфа
Медицинский центр

Талнах
Корпоративный центр здоровья

Норильская городская
больница № 2

- Инвайтро Медицинская компания
- Renewal Лечебно-диагностический центр
- ST Многопрофильный медицинский центр
- Диалог Плюс Семейная клиника
- Z-Clinic Медицинский центр
- Практика Центр диагностики и амбулаторной хирургии
- Полярная медицина Лечебно-диагностический центр
- Клиника медицины труда Медицинская диагностика
- Эрекон, Многопрофильный медицинский центр
- Больница №1, отделение платных медицинских услуг
- Альфа, медицинский центр
- Здоровье + Медицинский лечебно-диагностический центр
- Гемотест Медицинская лаборатория
- Норильская межрайонная поликлиника №1



ПРЕИМУЩЕСТВА ЗАКАЗЧИКА



Широкий спектр
медицинских
услуг



Семейная
клиника



Вежливые
и высокопрофессиональные
доктора и специалисты



Возможность
оплатить услуги
по PECO



Наличие программ
для оздоровления по санаторно-
курортному типу



Современное
оборудование

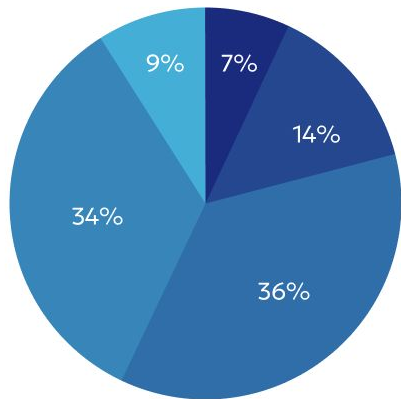
НЕДОСТАТКИ



- Недостаточное продвижение возможностей центра
- Расхождение информации о стоимости услуг, размещенной на сайте и в действительности, при оформлении договора.
- Низкая заинтересованность в привлечении клиентов в регистратуре, и, как следствие, низкая культура общения.
- Отсутствие информации о возможностях получения комплексного оздоровления в клинике, особенно для впервые обратившихся клиентов.
- Плохая информированность о расположении кабинетов, о возможности записаться.
- Несмотря на то, что клиника позиционируется как семейная, отсутствует игровая зона для детей/комната ожидания.
- Стойка администраторов неудобна для записи с детьми, стол (два стола) со стулом для клиента было бы намного комфортнее.
- Отсутствуют детские оздоровительные программы.
- Отсутствует возможность сформировать на сайте позитивное отношение клиентов через отзывы, благодарности.

МНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ НОРИЛЬСКА

Насколько Вас устраивает качество медицинских услуг в Норильске? (по 5-балльной шкале, где 1 - совсем не устраивает, 5- полностью устраивает)



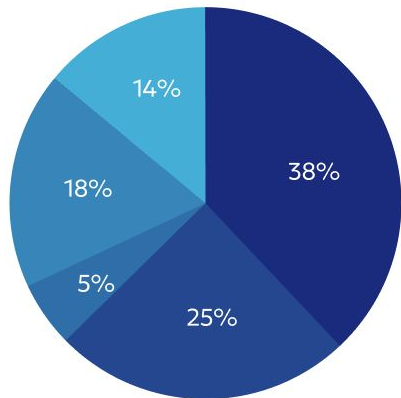
● 1 балл ● 2 балла ● 3 балла ● 4 балла ● 5 баллов

С какими проблемами Вы чаще всего сталкиваетесь при получении мед. услуг? (можно выбрать несколько)



МНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ НОРИЛЬСКА

Откуда узнаете информацию
о медицинских учреждениях?



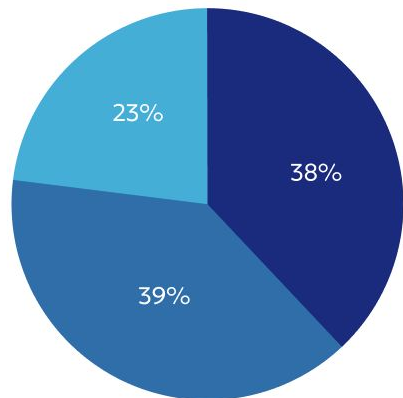
- Рекомендации друзей/родственников/коллег
- Онлайн-карты (2ГИС, Яндекс карты)
- Соцсети
- Посещаю сайты клиник
- Рекламные ролики на тв и радио

Какие дополнительные сервисы, на Ваш взгляд,
могли бы повлиять на выбор медицинского
учреждения?



МНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КЛИНИКЕ «ДИАЛОГ ПЛЮС»

Знакомы ли Вы с медицинским центром
«Диалог Плюс»?



- Да, слышал(а), но не пользовался(лась) услугами
- Да, был(а) на приеме
- Нет, впервые слышу

В каком ключе слышали про клинику
«Диалог Плюс»?



МНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КЛИНИКЕ «ДИАЛОГ ПЛЮС»

Откуда узнали о клинике?

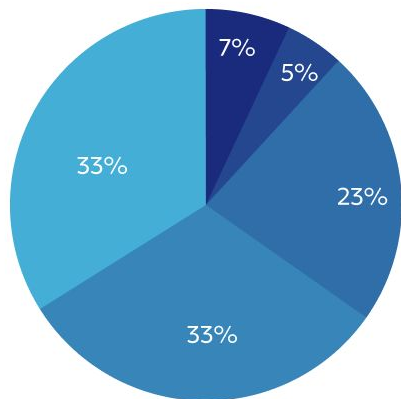


Если Вы ранее посещали клинику
«Диалог Плюс», какие услуги Вы получали?
(можно выбрать несколько)



МНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ О КЛИНИКЕ «ДИАЛОГ ПЛЮС»

На сколько Вы довольны качеством услуг клиники
«Диалог Плюс»? (по 5-балльной шкале, где 1 -
совсем не устраивает, 5- полностью устраивает)



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5



ДИАЛОГ ПЛЮС

МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР



ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

ВЫВОДЫ

01



ВЕДЕНИЕ ЗАПИСИ
ВРУЧНУЮ
В БУМАЖНЫХ
ЖУРНАЛАХ

02



ОТСУТСТВИЕ
НАПОМИНАНИЙ
О ПРЕДСТОЯЩЕЙ
ЗАПИСИ В КЛИНИКУ

03



ОТСУТСТВИЕ
ВХОДНОЙ ГРУППЫ

04



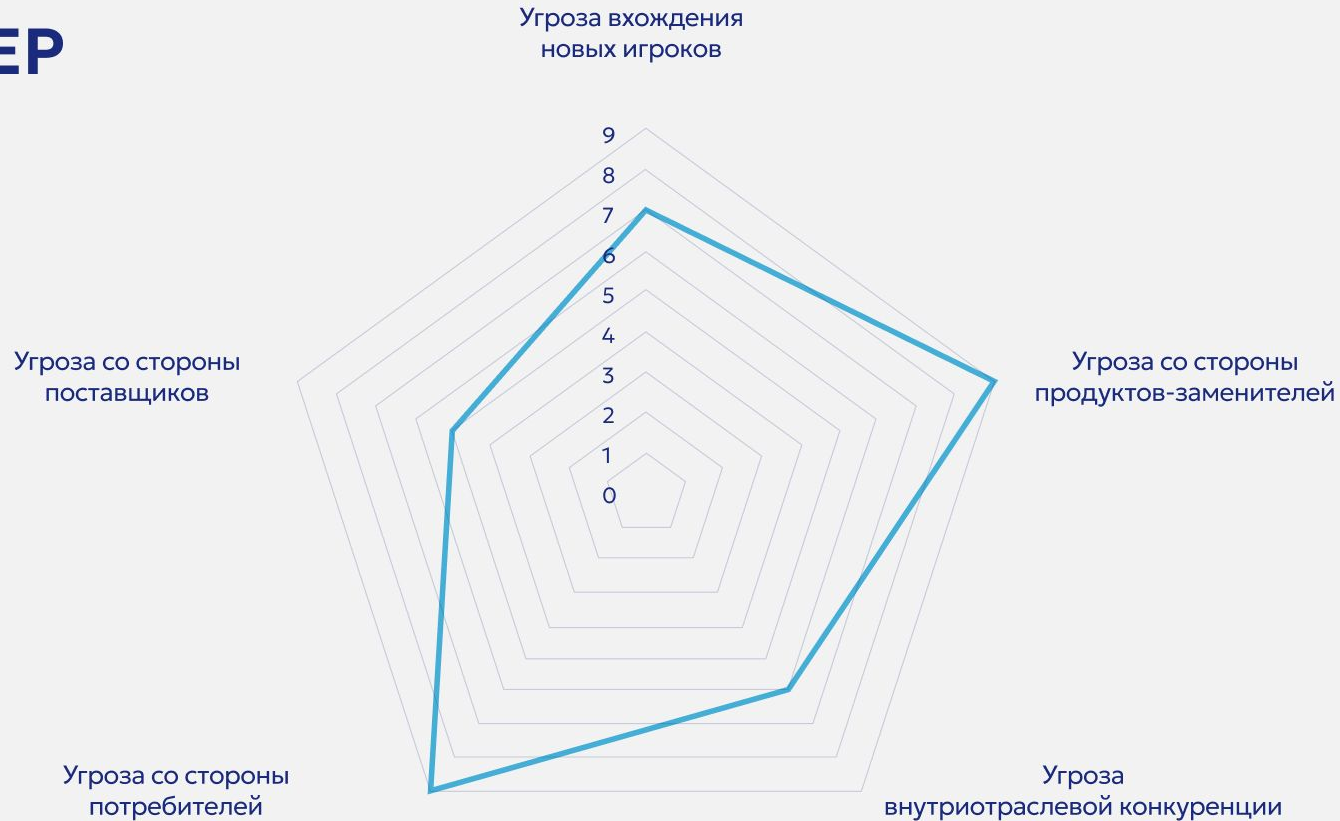
ЗАКРЕПЛЕНИЕ
ПРЕДМЕТОВ ОДЕЖДЫ
ЗА КОНКРЕТНЫМИ
ПАЦИЕНТАМИ

ПОРТЕР

Угроза вхождения новых игроков	Средний	Высокий уровень затрат для входа на рынок, окупаемость инвестиций сроком более 1 года и контроль со стороны государства создает высокий барьер для появления новых игроков. При этом, высокие темпы роста отрасли и присутствие нескольких сильных игроков, занимающих примерно половину рынка, позволяют сделать вывод о том, что риск появления новых игроков существует, но он невелик.
Угроза со стороны продуктов- заменителей	Высокий	Товары-субституты на исследуемом рынке существуют, но их доля мала. При этом требуется отслеживание появления таких товаров (с учетом специфики анализа – услуг). Стоимость перехода на такие товары для пользователя является умеренной, переключение происходит в случае неудовлетворенности исходной продукцией. Однако, решающим негативным фактором становится то, что продукты-заменители, способны обеспечить более высокое качество по более низким ценам.
Угроза внутриотрасле вой конкуренции	Средний	Относительно небольшое количество игроков на растущем рынке в сочетании с имеющейся возможностью повышения цен для увеличения прибыльности и покрытия роста затрат формирует благоприятные условия для внутриотраслевой конкуренции. При этом, уровень конкуренции в отрасли все-таки оценивается как средний, поскольку ассортиментная политика в компаниях одинакова и отличается только по дополнительным параметрам.
Угроза со стороны потребителей	Высокий	Покупатель будет переключаться только при значимой разнице в цене. Также, 80% продаж приходится на нескольких ключевых клиентов. Это дает возможность компании сформировать ценовое конкурентное преимущество. Однако, необходимость изменения ценовой политики может возникнуть по независящим от компании причинам, в таком случае есть риск потерять значительную часть клиентской базы, т.к. она представлена несколькими ключевыми клиентами.
Угроза со стороны поставщиков	Средний	Наличие выбора среди поставщиков, неограниченность их ресурсов в объемах, практически не создает рисков, связанных с поставками ресурсов. Низкие издержки к переключению на других поставщиков также снижают угрозу с их стороны.

ВЫВОДЫ

ПОРТЕР



ВЫВОДЫ

SNW-АНАЛИЗА



ВЫВОД

SPACE-АНАЛИЗА

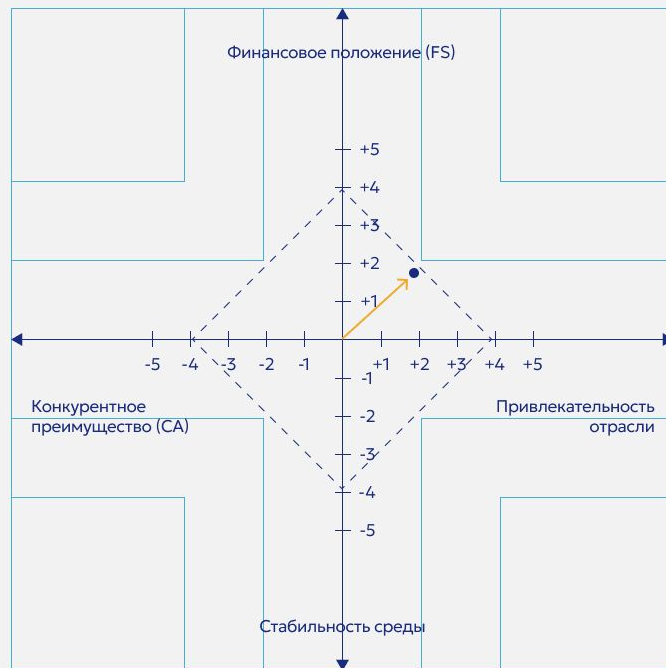
1. Захват рынка

2. Развитие продукта
3. Развитие рынка
4. Горизонтальная интеграция

1. Сокращение
2. Ликвидация

1. Реорганизация
2. Горизонтальная диверсификация
3. Конгломеративная/концентрическая диверсификация

1. Сокращение
2. Ликвидация



1. Прямая интеграция
2. Обратная интеграция
3. Горизонтальная интеграция

1. Захват рынка
2. Концентрическая диверсификация

1. Развитие продукта
2. Развитие рынка

1. Совместные предприятия

1. Концентрическая диверсификация

1. Горизонтальная диверсификация
2. Конгломеративная диверсификация

SWOT-АНАЛИЗ

ПЕРЕЧЕНЬ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

- автоматизация бизнес-процессов на предприятии (внедрение сервиса онлайн-записи и учета посещений);
- развитие направления работы узких специалистов клиники (расширение перечня оказываемых услуг, открытие новых направлений и др.).

СИЛЬНЫЕ СТОРОНЫ

- Снабженческая/логистическая деятельность;
- Производственная/операционная деятельность;
- Маркетинговая деятельность.

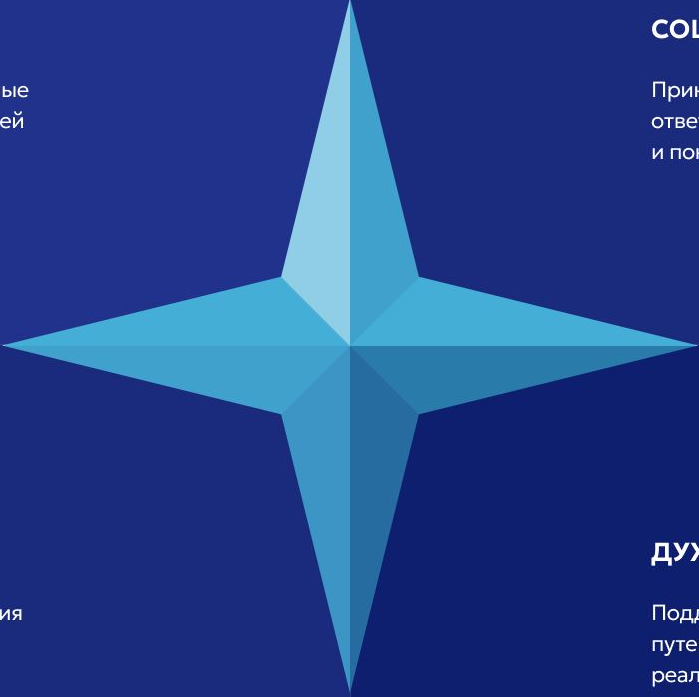
ПЕРЕЧЕНЬ УГРОЗ

- Угроза со стороны продуктов-заменителей;
- Угроза появления на рынке новых игроков;
- Угроза со стороны потребителей.

СЛАБЫЕ СТОРОНЫ

- Административно-управленческая деятельность;
- Финансово-экономическая деятельность;
- Инновационная/технологическая деятельность;
- Управление человеческими ресурсами.

4D-ПОЛЕ БРЕНДИНГА



ФУНКЦИОНАЛЬНОЕ

Качественные медицинские услуги, оказываемые профессиональными специалистами с гарантией эффективности и безопасности лечения

СОЦИАЛЬНОЕ

Принадлежность к группе сознательных ответственных людей, которые заботятся о себе и понимают важность поддержания здоровья

МЕНТАЛЬНОЕ

Формирование у пациентов чувства спокойствия за свое здоровье, уверенности и надежды на хороший результат

ДУХОВНОЕ

Поддержание здорового образа жизни населения путем активного участия в жизни общества, реализации благотворительных и экологических программ, а также заботы о здоровье населения

ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ

МИССИЯ

Многопрофильная клиника "Диалог плюс" предлагает пациентам всех возрастов квалифицированную медицинскую помощь с помощью использования высококласного оборудования, аналогов которого нет в городе Норильск.



TOV

Сочетание профессионального и дружелюбного (заботливого) стилей общения



ЦЕНОСТИ

КАЧЕСТВО И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Только лучшие специалисты, новейшее оборудование, строгие медицинские стандарты. Пациенты уверены, что им оказывают только квалифицированную помощь.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

Следование четко определенным стандартам, внимание к каждой детали.

БЕЗОПАСНОСТЬ И ДОВЕРИЕ

Пациенты чувствуют, что находятся в надежных руках. В приоритете у клиники забота о психологическом комфорте и внимательное отношение к каждому пациенту.

ЭТИКА И ЧЕСТНОСТЬ

Клиника действует в интересах пациента, не назначая ненужных процедур, не скрывая рисков и всегда предлагая оптимальное лечение.

АРХЕТИП СОЧЕТАНИЕ ПРАВИТЕЛЬ И РОДИТЕЛЬ



Правитель. Может использоваться в премиальных медицинских центрах с VIP-обслуживанием, индивидуальным подходом к пациентам.



Родитель отражает заботу и безопасность. Наиболее характерен для государственных больниц, поликлиник, частных семейных клиник и детских медицинских центров.

ПРЕДСТАВИТЕЛИ

ПРАВИТЕЛЬ



Mercedes-Benz

L**V** LOUIS
VUITTON


ROLEX

РОДИТЕЛЬ



Johnson & Johnson
The Experience of the Past with a Vision for the Future



Gerber[®]

Nestlé

Dove


ФИРМЕННЫЙ СТИЛЬ

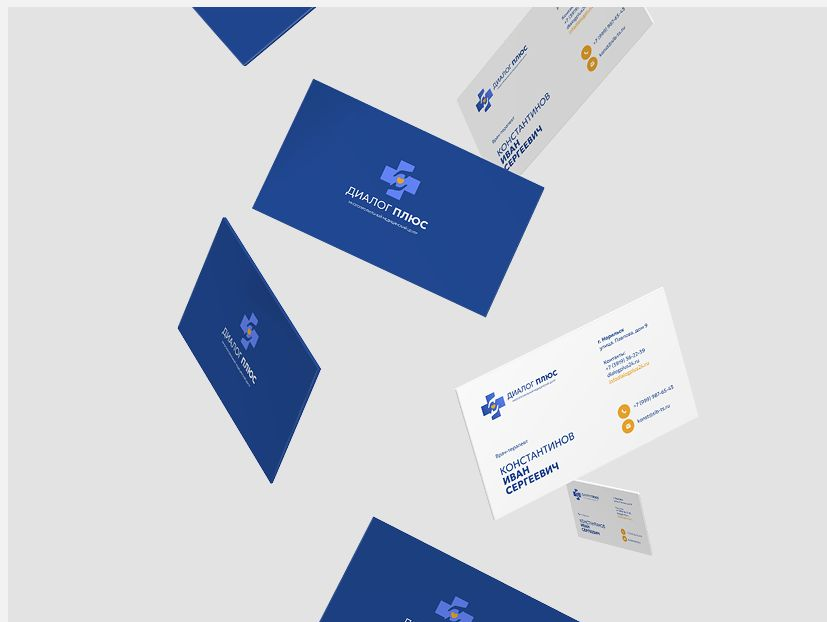
ПРАВИТЕЛЬ



РОДИТЕЛЬ



ВИЗУАЛЬНЫЕ ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗАЦИИ ДАННОГО АРХЕТИПА



СПОСОБЫ ПРОДВИЖЕНИЯ БРЕНДА

01



**СОЦИАЛЬНЫЕ
СЕТИ**

02



**РАБОТА С
ТЕКУЩЕЙ БАЗОЙ**

03



ГЕОСЕРВИСЫ

04



**ОФФЛАЙН-
ПРОДВИЖЕНИЕ**

05



**ПРОГРАММА
ЛОЯЛЬНОСТИ**

ВОРОНКА ПРОДАЖ



МЕДИАПЛАН

Мероприятие	апрель	май	июнь	июль
Работа с персоналом клиники с целью улучшения качества сервиса				
Разработка фирменного стиля и бренд-бука компании	528 000			
Переоформление соцсетей в соответствии с брендбуком				
Разработка сайта в соответствии с новым фирменным стилем		720 000		
Составление смм-стратегии				
Разработка и настройка рассылки в ВК			15 000	
Переговоры с инфлюенсерами о возможностях продвижения услуг клиники				
Разработка чат-бота в ВК/Телеграм			42 000	
Проработка календаря инфоповодов и соответствующих предложений/акций				



**СМОТРИТЕ
ПОЛНЫЙ МЕДИАПЛАН
ПО ССЫЛКЕ:**

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1WzAOpLovTJGDJIZ4GQpBz2JZUSwVvhoeK5gip2X_sc4/edit?usp=drive_link

СМОТРЕТЬ

Услуги	Стоимость, руб. (без НДС)	Примечание
Таргетированная реклама	32 000	Это стоимость наших услуг, без учета рекламного бюджета. Минимальный бюджет на таргетированную рекламу 30 000 руб, оптимальный рекламный бюджет 50 000 руб
SMM-ведение сообщества	80 000	Это стоимость наших услуг. Сюда входит полный цикл работ по SMM: разработка оформления сообщества и контент-плана, составление и публикация постов, аналитика по сообществу.
Контекстная реклама	32 000	Это стоимость наших услуг, без учета рекламного бюджета. Минимальный бюджет на таргетированную рекламу 30 000 руб, оптимальный рекламный бюджет 50 000 руб. Примерный расчёт: 2 500 кликов в месяц, стоимость клика 20 руб с бюджетом 50 000руб/мес.
Разработка фирменного стиля и бренд-бука компании	528 000	Включает в себя разработку трех вариантов логотипа, предлагаемые логотипы могут быть осовремененными вариантами текущего логотипа, подвергнутого редизайну, а также выступать в качестве концептуально новых вариаций логотипа. Разработка остального фирменного стиля включает в себя фоновый и визуальный ряд, шрифтовые, текстовые, цветовые решения, разработку паттерна и фирменных элементов, а также оформление деловой документации и фирменной продукции
Разработка сайта в соответствии с новым фирменным стилем	720 000	Включает в себя разработку дизайн-макета многостраничного сайта, разработку новых страниц или преобразование текущих страниц сайта, при необходимости. Дизайн сайта разрабатывается в соответствии с разработанным бренд-буком. С наличием админ-панели, для самостоятельного внесения изменений в сайт, при необходимости. С наличием минимальной анимации, адаптацией под разные цифровые устройства, с использованием современных языков программирования и популярных CMS систем управления сайтами.
Регулярное прохождение тайных покупателей 2 раза в месяц	42 000	Запустить на регулярной основе прохождение тайных покупателей, по 2 посещения в месяц, для выявления проблемных зон. С предоставлением отчёта с фото и аудио записью
SEO- сопровождение	60 000	Написание статей для внутреннего и внешнего размещения, для повышения позиции сайта в поисковой выдаче
Работа с геосервисами	35 000	Обновление информации о филиале, ответы на отзывы, а также запуск рекламы в рамках геосервиса
Работа с аналоговой рекламой	20 000	3 размещения на баннерах, поиск площадок для размещения, переговоры с подрядчиками, разработка макетов
Разработка чат-бота в VK/Telegram	42 000	Разработка логики работы чат-бота, с прописанными текстами, настройка интеграции
Разработка и настройка рассылки в VK	15 000	Разработка текстов, настройка ссылки для подписки, осуществление рассылки
Доп.работы	3 000 руб/час	