



Услуга

# ДОВОЛЬНЫЙ ПАЦИЕНТ

специально для медицинских учреждений и клиник красоты

# Трудности с клиентской базой могут быть у каждой клиники

Не растет число постоянных клиентов?

Сокращается размер среднего чека?

О вас распространяется негативная информация с социальных сетях?

Приходит мало клиентов по рекомендациям?

Конкуренты выглядят привлекательней, чем вы?

От вас уходят клиенты?



**Возникает главный вопрос: знаете ли вы своего клиента?**

# Решение от компании «СПЛАН»

## проведение исследования ваших клиентов по всему спектру вопросов

- Портрет вашего клиента
- Объективная картина взаимодействия клиентов и клиники
- Существующий образ клиники в глазах клиентов
- Оценка удовлетворенности клиентов
- Анализ факторов, влияющих на удовлетворенность клиентов



**Стоимость услуги: от 300 тыс. руб.**

**Срок выполнения: 2 месяца**

**Рекомендуемая периодичность: не реже 1-го раза в год**

# Результаты от компании «СПЛАН»

## В итоге вы будете знать, как:

- Привлекать правильно правильных клиентов
- Работать правильно с посетителями и клиентской базой
- Удерживать нужных клиентов
- Возвращать потерянных клиентов



# Наши преимущества

**Прозрачность, открытость процесса исследований, доступ ко всем рабочим материалам**

**Готовность к тесному взаимодействию с заказчиком по всем вопросам, учет специфики, индивидуальный подход**

**Эффективные программные средства обработки и анализа данных**

**Опыт компании в интерпретации результатов исследований**

**Сопровождение процесса выработки управленческих решений и контроля их выполнения с последующим мониторингом изменений удовлетворенности клиентов**



# Пример проекта из нашей практики

**Клиент:** многопрофильный медицинский центр

**Клиентская база:** более 50 000 человек

**Методы исследований:** интервью (телефонные, личные, глубинные)

**Группы опрашиваемых:** посетители клиники, персонал, клиенты - юридические лица, партнеры - страховые компании

**Объёмы выборки:** 780 респондентов

## Заказчику предоставлены:

- Данные о составе и особенностях поведения пациентов
- Объективная картина отношения пациентов к медучреждению, детальный анализ всех мнений и пожеланий
- Рекомендации по повышению клиентоориентированности и эффективности работы медицинского центра

## Результаты:

- Внесены изменения в работу медицинского центра с учетом пожеланий клиентов
- Улучшены информационные и рекламные материалы о центре
- Скорректированы коммерческие предложения для клиентов



Вас заинтересовала услуга «ДОВОЛЬНЫЙ ПАЦИЕНТ»?

Сообщите о своем положительном решении  
Василию Егорову, Татьяне Глазачевой  
по тел.: +7 (499) 183-57-47 (с 10 до 18 ч.),  
e-mail: [info@splan.ru](mailto:info@splan.ru)

