

ПОРЯДОК СЕКЦИИ МАРКЕТИНГА

Дата	Время	Мероприятие	Место проведения
27 мая 2018 года	11.30-16.00	Бизнес-завтрак. Welcome coffee «Интеграция санаторно-курортных услуг в практику частной медицины» Экспресс-форум «Взаимодействие СКО и частных медицинских центров»	Гранд-отель Зал №3
	11.30-15.30	Дискуссионная сессия «Эффективный маркетинг в СКО» Панельная дискуссия «Выбор эффективных способов привлечения клиентов» Круглый стол «Успешные инструменты санаторного маркетинга. Перенимаем и внедряем»	Парк-отель зал №5
	16.00-18.00	Лекторий по маркетингу «Актуальный маркетинг в санаторно-курортной отрасли: Информационные проекты лечебно-оздоровительного туризма; Как быстро повысить экономическую эффективность санатория»	Парк-отель зал №5
	11.30-13.30	Лекторий по маркетингу «Актуальный маркетинг в санаторно-курортной отрасли: Маркетинговые возможности региональных НКО санаторно-курортных учреждений. На примере деятельности РАСКУ "Санатории Татарстана"; Какой должна быть информация о природных лечебных факторах. "Уникальные запросы» Яндекса»	Парк-отель зал №4
	15.30-17.30	Практикум Digital-маркетинг для санатория	Парк-отель зал №4

28 мая 2018 года	10.00-13.40	Бизнес-семинар «Управление маркетингом санатория» Мастер-класс "5 шагов к повышению эффективности коммерческой деятельности санатория"	Парк-отель зал №5
	13.40-17.10	Бизнес-семинар «Системный маркетинг. Видео-маркетинг предприятий СКО и медицинских центров» Доклад «Системный маркетинг медицинских учреждений» Сессия «Видео-маркетинг для предприятий СКО и медицинских центров»	Парк-отель зал №5
	17.10-18.00	Подведение итогов Конкурса рекламных материалов: видео, аудио и печатные рекламносители	Парк-отель зал №5
	11.00-13.30	Бизнес-семинар «Платные и дополнительные услуги в санаториях»	Парк-отель зал №4
	15.30-18.00	Бизнес-семинар «Реклама санаториев»	Парк-отель зал №4
	14.15-18.00	Сателлитный Симпозиум	Нарзанная галерея Зал №1

		«Роль маркетинга и многообразие маркетинговых решений в Санаторно-курортной отрасли»	
	10.00-18.00	Ознакомительный тур для представителей медицинских центров по санаториям КМВ Тестирование процедур по предварительной записи.	

29 мая 2018 года	10.00-13.00	<p>Бизнес-семинар «Как сформировать пул лояльных клиентов. Корпоративная позитивная психология для сотрудников санаториев»</p> <p>Мастер-класс «Как повысить повторные продажи и сформировать пул лояльных клиентов через стандарты работы. "Подводные камни" внедрения стандартов работы»</p> <p>Мастер-класс «Как позитивные установки влияют на качество работы сотрудников. Клиентоориентированные сотрудники – миф или реальность? Принципы обучения клиентскому сервису на основе Корпоративной позитивной психологии»</p>	Парк-отель зал №5
	13.00-15.00	<p>Лекторий по маркетингу «Практический маркетинг в санаторно-курортной отрасли: проактивное управление возможностями и рисками»</p> <p>Круглый стол По вопросам проактивного управления</p>	Парк-отель зал №5
	10.00-15.30	<p>Брифинг «Инвестпривлекательность как условие развития санаторно-курортной отрасли»</p> <p>Практикум «Скрытый смысл финансовых показателей. Отраслевые рейтинги как ориентир для развития»</p> <p>Мастер-класс «Таинственная и недоступная здравница - что ищет и не находит гость санатория. Точки роста инвестпривлекательности»</p>	Гранд-отель Зал №3

Тема: «Интеграция санаторно-курортных услуг в практику частной медицины»

«Взаимодействие СКО и частных медицинских центров.»

11.30-16.00

Гранд-отель

зал № 3

Модераторы:

Пронина Наталья Анатольевна — генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, независимый бизнес-консультант по вопросам управления и развития крупных государственных медицинских учреждений со стационаром, поликлиникой и консультативным медицинским центром, фитнес/веллнесс клуба; маркетинга, организации отдела продаж, управления взаимоотношением с клиентом (CRM-системы), разработке и внедрению программы «Пациент-сервис», бизнес-тренер для управленцев, врачей, администраторов и медицинского и сервисного персонала, к.э.н., г. Москва

Шматкова Виктория Викторовна — к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

Бизнес-завтрак. Welcome coffee.

Тема: «Интеграция санаторно-курортных услуг в практику частной медицины».

Спикер — Шматкова Виктория Викторовна, к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

Экспресс-форум представителей/управленцы/владельцы санаториев, представителей/управленцы/владельцы частных медицинских клиник/центров на тему: «Взаимодействие СКО и частных медицинских центров.»

Модератор: Шматкова Виктория Викторовна, к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

Предварительная запись представителей частных клиник на процедуры в ознакомительном туре на 28.03.2018.

Ответственное лицо: Федулова Надежда Николаевна, к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS

«Эффективный маркетинг в Санаторно-курортной отрасли.»

11.30-15.30

Парк-отель

зал № 5

Модератор:

Дмитреев Сергей Федорович — Главный редактор Бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», Руководитель группы компаний «Вита Техника»

Панельная дискуссия

"Выбор эффективных способов привлечения клиентов".

1 час 20 минут

Доклады:

«Механизм формирования клиентской базы санатория с привлечением медицинских учреждений».

«Почему МинЗдраву неинтересно работать с санаториями. Как найти точки соприкосновения»

Рыжкин Владимир Михайлович, заведующий отделением ОКБ №1, главный внештатный специалист Министерства здравоохранения Свердловской области по физиотерапии.

Вопросы:

Привлечение через медучреждения МинЗдрава, частные клиники и центры.

«Роль и перспективы сферы туризма в вопросах привлечения клиентов в санатории России»

Дудукчян Светлана Андреевна, директор туроператорской компании "Здоровый Мир — Сочи"

Вопросы:

Привлечение через представителей туриндустрии.

«Внутренний маркетинг. Политика продаж. Программы лояльности. Формула успешного внутреннего маркетинга.»

Кочиашвили Михаил Исидорович, независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач, д.м.н.

Вопросы:

Привлечение через существующих клиентов

«Почему гляцевый формат по-прежнему работает»

Патрушева Вера Юрьевна, выпускающий редактор бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», куратор проекта «Современный санаторий»

Вопросы:

Привлечение через печатные СМИ.

Круглый стол

"Успешные инструменты санаторного маркетинга. Перенимаем и внедряем"

2 час 40 минут

Доклады:

«Качественный сервис и эффективное лечение как главный инструмент маркетинга.»

Акбашев Альфред Рашитович, директор АО Санаторий "Янган-Тау"

«Проекты "Народный университет" и "Раз в год в хороший санаторий".

Богданов Дмитрий Владимирович, генеральный директор ООО "СКК "Знание"

«Низкобюджетные маркетинговые инструменты для повышения рентабельности.»

Кочиашвили Михаил Исидорович, независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач, д.м.н.

«Секреты истинного сервиса»

Попеляева Марина Яковлевна, генеральный директор ОАО Санаторий «Алтай-West»

«Маркетинговые инструменты для увеличения доли дорогих путевок в портфеле санатория»

Громада Сергей Николаевич, заместитель генерального директора по медицине Санатория "Юность", Минск, Белоруссия.

«Опыт взаимодействия с блогосферой в продвижении санатория»

Демидов Максим Вадимович, заместитель генерального директора по маркетингу ООО "ПСКК "Машук-Акватерм".

«Видео реклама в санаторно-курортной деятельности: опыт Клиники «Кивач»

Ленчицкий Константин Вячеславович, режиссер рекламно-информационных видео фильмов Клиники "Кивач".

«Как сформировать продукт, который сам себя продаёт»

Вассерман Денис Александрович генеральный директор Общероссийской общественной организации "Общество содействия развитию медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения"

Лекторий по маркетингу

27 мая 2018 г.

«Актуальный маркетинг в санаторно-курортной отрасли: информационные проекты лечебно-оздоровительного туризма. Как быстро повысить экономическую эффективность санатория.»

16.00-18.00

Парк-отель

зал № 5

Модераторы:

Маньшина Надежда Валерьевна — Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Окончила Алтайский государственный медицинский университет в 1979 г. Более 30 лет занимается вопросами реабилитации и более 15 лет – информационными проектами в области лечебно-оздоровительного туризма. Автор книг: «Курортология для всех» (2007), «Путеводитель по курортам мира» (2003), соавтор книг о курортах Кубани, Кавказских Минеральных Вод, Крыма, Венгрии, Румынии. Автор более 40 публикаций в СМИ, специализированных изданиях для профессионалов турбизнеса, научно-практических журналах для врачей. Автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении"

Федулова Надежда Николаевна — к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS

Лекция: Информационные проекты лечебно-оздоровительного туризма.

Маньшина Надежда Валерьевна Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Автор книг по курортологии, автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении".

Вопросы:

1. Портрет потребителя санаторно-курортных услуг
2. Целевая аудитория информационных проектов
 - 2.1 Пациенты
 - 2.2 Врачи
 - 2.3 Менеджеры туркомпаний
3. Информационные проекты
 - 3.1 интернет представительство санаториев, санаторно-курортных объединений, ассоциаций, туркомпаний

3.2 Справочные издания для врачей, «для всех»

3.3 Совместные конгрессы и конференции врачей санаториев и «городских» медцентров

3.4 Информационные туры на курорты: для врачей, журналистов, блогеров

Лекция: Как быстро повысить экономическую эффективность санатория.

Федулова Надежда Николаевна, к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS

Вопросы:

1. Алгоритмы выхода из низкой эффективности.

2. Системный аудит всех бизнес-процессов

3. Позиционирование санатория

4. Ключевые сотрудники и их мотивация

5. Продуктовая линейка

6. Система продаж

7. Перспективы развития СПА услуг на базе санаторно-курортных организаций. Медицинские СПА на курорте. Синергия новых моделей.

Лекторий по маркетингу

27 мая 2018 г.

«Актуальный маркетинг в санаторно-курортной отрасли: природные лечебные факторы; об опыте взаимодействия СКК и медицинских центров.»

11.30-13.30

Парк-отель

зал № 4

Модераторы:

Маньшина Надежда Валерьевна — Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Окончила Алтайский государственный медицинский университет в 1979 г. Более 30 лет занимается вопросами реабилитации и более 15 лет – информационными проектами в области лечебно-оздоровительного туризма. Автор книг: «Курортология для всех» (2007), «Путеводитель по курортам мира» (2003), соавтор книг о курортах Кубани, Кавказских Минеральных Вод, Крыма, Венгрии, Румынии. Автор более 40 публикаций в СМИ, специализированных изданиях для профессионалов турбизнеса, научно-практических журналах для врачей. Автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении"

Терентьев Евгений Павлович — Основатель и руководитель "Санатории-России.рф", Исполнительный директор, член правления Ассоциации «Санатории Татарстана» и Учредитель (Founder) / CEO ООО ТА «Саната-Тревел»

Лекции:

Маркетинговые возможности региональных НКО санаторно-курортных учреждений. На примере деятельности РАСКУ "Санатории Татарстана"

Терентьев Евгений Павлович — исполнительный директор РАСКУ "Санатории Татарстана"

Туишев Ростислав Иванович — председатель правления Ассоциации медицинских работников РТ

Вопросы:

1. Предпосылки создания региональных НКО санаторно-курортных учреждений.
2. Как объединить конкурентов.

3. С чего начать: учредители, правление, руководитель, членские взносы.
4. Брэндинг НКО.
5. Первые шаги. Выстраивание диалога с органами исполнительной власти: доводы и аргументы партнерского сотрудничества.
6. Работа со СМИ. Создание бесплатного постоянного рекламного канала на региональном информационном поле.
7. Создания информационного поля и экономия рекламного бюджета.
8. Выстраивание отношений с туристическим сообществом.
9. Учебные программы для членов НКО.
10. Работа с ВУЗами по подготовке кадров.
11. Работа с региональным Министерством Здравоохранения: взаимное партнерство на информационной и экономической основе.

Какой должна быть информация о природных лечебных факторах. "Уникальные запросы» Яндекса.

Маньшина Надежда Валерьевна Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Автор книг по курортологии, автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении".

1 час

Вопросы:

- Поисковые запросы «Яндексу» о курортах и санаториях с 2006 года
- Поисковые запросы на профильных Интернет-ресурсах (архив с 2006 г)
- «Ответы» на запросы потребителей на сайтах курортов, санаториев
- Где ищут ответы на «медицинские» запросы потенциальные клиенты?
- Какой должна быть информация о природных лечебных факторах санаториев и курортов, чтобы она была понятна потенциальному потребителю и достаточна для врачей?

Практикум

27 мая 2018 г.

Digital-маркетинг для санатория: с чего начать, сколько это стоит и как получить прибыль.

15.30-17.30

Парк-отель

зал № 4

Скорбенко Сергей Викторович — генеральный директор агентства отельного-санаторного маркетинга DigitalWill

Вопросы:

1. Каким санаторно-курортным объектам нужно заниматься продвижением в Интернете. С чего начать работу в digital-маркетинге.
2. Как правильно построить стратегию продвижения: какие факторы учитывать, что сделать самим, а что отдать подрядчикам.
3. Сколько стоит digital-маркетинг в Интернете. Какие сроки окупаемости активностей и когда ждать доход.
4. Инструменты и тренды 2018 года, которые необходимо взять на вооружение санаториям.
5. Типичные ошибки в продвижении в Интернете.
6. Как контролировать подрядчика и почему форма бронирования на сайте санатория не принесёт продаж.
7. Практическая работа: разбор кейсов, вопросов и проблем присутствующих представителей санаторно-курортной области:

А) Кейс: О продвижении в Интрнете санатория «Знание»

Богданов Дмитрий Владимирович, генеральный директор ООО «СКК «Знание», г. Сочи;

Б) Разбор кейсов санаториев;

В) Ответы на вопросы

Сателлитный Симпозиум

28 мая 2018 г.

«Роль маркетинга и многообразия маркетинговых решений в Санаторно-курортной отрасли.»

14.15-18.00

Нарзанная галерея

зал № 1

Председатели:

Кургин Максим Евгеньевич — вице-президент Национальной курортной организации, Первый заместитель генерального директора ФГБУ «Федеральный медицинский центр» Росимущества, г. Москва

Пронина Наталья Анатольевна — генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации, независимый бизнес-консультант по вопросам управления и развития крупных государственных медицинских учреждений со стационаром, поликлиникой и консультативным медицинским центром, фитнес/веллнесс клуба; маркетинга, организации отдела продаж, управления взаимоотношением с клиентом (CRM-системы), разработке и внедрению программы «Пациент-сервис», бизнес-тренер для управленцев, врачей, администраторов и медицинского и сервисного персонала, к.э.н., г. Москва

Доклады:

«Актуальность секции маркетинга на форуме «Здравница-2018». О деятельности Национальной курортной Ассоциации.»

Пронина Наталья Анатольевна — генеральный директор Национальной Курортной Ассоциации.

15 минут

Название доклада уточняется

Кургин Максим Евгеньевич — вице-президент Национальной курортной организации, Первый заместитель генерального директора ФГБУ «Федеральный медицинский центр» Росимущества, г. Москва

20 минут

«Эволюция концепции маркетинга»

Научный консультант маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье». д.э.н., д.м.н., проф. Ветитнев А.М., г. Сочи.

20 минут

«Точки роста и развития санатория в современных условиях. Российская здравница в фокусе маркетинга.»

Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма

20 минут

«Повышение эффективности управления маркетингом санатория — основа его финансового благополучия.»

Шевчук Марина Александровна, Директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA)- Marketing.

20 минут

«Зачем медицинскому учреждению изучать своих конкурентов. Методы выявления уникальных предложений учреждения там, где их нет.»

Шматкова Виктория Викторовна, к.э.н., МВА, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

20 минут

"Digital-маркетинг для санатория: построение стратегии и тактики работы в Интернете".

Скорбенко Сергей Викторович, генеральный директор агентства отельного-санаторного маркетинга DigitalWill

20 минут

Анализ потребностей гостей санатория. Курс на досуг.

Итоги I Всероссийского фестиваля аниматоров и культурорганизаторов санаторно-курортных учреждений «ЗдравКультПривет»

Терентьев Евгений Павлович — исполнительный директор РАСКУ "Санатории Татарстана"

20 минут

«Итоги Первой Конференции «4P-medica. Маркетинг в оздоровительном туризме и частной медицине»

Дмитреев Сергей Федорович, Главный редактор Бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», Руководитель группы компаний «Вита Техника»

20 минут

«Эффективная реклама и продвижение коммерческих услуг санатория»

Шевченко Элина Анатольевна, Директор агентства «Красивый бизнес», эксперт по маркетингу и SPA технологиям, федеральное бюро санаторно-курортного оснащения SANKUR, г. Новосибирск

20 минут

«Как выжить в VUCA мире? Почему новые времена требуют новых людей и новый менеджмент. Как связаны состояние Потока, эффективная рабочая деятельность и счастье»

Бондаренко Надежда, бизнес – тренер, предприниматель, эксперт позитивной психологии для бизнеса и жизни.

20 минут

Бизнес семинар

28 мая 2018 г.

«Управление маркетингом санатория.»

10.00-13.40

Парк-отель

зал № 5

Модераторы:

Ветитнев Александр Михайлович — д.э.н., д.м.н., профессор, член Президиума федерального учебно-методического объединения МОН по укрупненной группе специальностей «Туризм и сервис», ведущий разработчик Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по гостеприимству последнего поколения, научный консультант маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье». Автор более 300 статей, 18 монографий по вопросам санаторно-курортной сферы, туризма, маркетинга в сфере услуг. Автор известных учебников с грифом федерального УМО «Курортное дело», «Лечебный туризм», «Маркетинг санаторно-курортных услуг», «Организация санаторно-курортной деятельности», соавтор учебника с международным участием "Tourism in

Russia». Член редколлегии журналов «Курортные ведомости», «Маркетинг услуг», «Современные проблемы сервиса и туризма», «Sochi journal of economy».

Шевчук Марина Александровна — директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA)-Marketing.

Вопросы:

Рассматриваются аспекты управления маркетингом санаторно-курортных предприятий, наиболее значимые для оперативного получения результата в виде выраженного роста дохода и рентабельности. Докладчики- участники реализованных успешных проектов, работающие в партнерстве. Параллельное и согласованное решение обсуждаемых задач- гарантия успеха проекта модернизации маркетинговой деятельности санатория.

Доклады:

Алгоритм повышения эффективности управления маркетингом санатория.

Шевчук Марина Александровна, директор маркетингового агентства «Виват здоровье», Master of business administration (MBA), г. Москва.

15 минут

Создание системы маркетинга в санатории. Организационная структура. Основные KPIs санатория.

Ветитнев Александр Михайлович, Научный консультант маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье». д.э.н., д.м.н., профессор, г. Сочи.

15 минут

Рекламная деятельность санатория. Специфика продвижения медицинских услуг.

Харитоновна Анна Геннадьевна, заместитель директора по рекламе маркетингового агентства «Виват Здоровье».

15 минут

Эффективный отдел продаж

Гильфанов Айдар Альбертович, директор по развитию Бизнес-центра «Грант», г. Казань.

15 минут

Управление бизнес-процессами и себестоимостью в санатории.

Автоматизация.

Естенков Дмитрий Андреевич, Генеральный директор ООО «Квирко», г. Москва

15 минут

Управление клиентской базой. CRM в санатории

Шевчук Марина Александровна, директор маркетингового агентства «Виват здоровье», Master of business administration (MBA), г. Москва.

15 минут

Имидж и формирование корпоративной культуры в санатории — влияние на продажи.

Гильфанова Фариды Фаязовна, Генеральный директор Бизнес-центра «Грант», г. Казань.

15 минут.

Кейс: Опыт Сакского военного клинического санатория им. Н.И.Пирогова МО РФ

Довгань Игорь Александрович, Начальник Сакского военного клинического санатория им. Н.И.Пирогова МО РФ, доцент, кандидат медицинских наук, врач высшей категории

10 минут

Кейс: Опыт санатория «Горный», г. Горячий ключ, филиала АО МПБК «ОЧАКОВО»,

Караулов Александр Олегович, Директор санатория «Горный», заслуженный работник здравоохранения Кубани, отличник санаторно-курортной отрасли профсоюзов России, врач высшей категории

10 минут

Мастер класс.

Тема: «5 шагов к повышению эффективности коммерческой деятельности санатория»

12.05-13.40

Парк-отель

зал № 5

Шевчук Марина Александровна — директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье», Master of business administration (MBA)-Marketing.

Вопросы:

1. Современное состояние санаторно-курортного рынка. Конкурентные преимущества санаториев. Как извлечь из них максимальную выгоду и прибыль.
2. Маркетинговая политика санаторно-курортного предприятия. Постановка целей и разработка плана действия. Показатели эффективности.
3. Особенности организации коммерческой службы в санатории. Требования к работе службы маркетинга и продаж в санатории. Структура и функционал отдела.
4. Алгоритм создания эффективного отдела бронирования. «Цепочка продаж» санатория.
5. Оценка качества автоматизации бизнес- процессов
6. Медицинский фокус — как способ формирования эффективной бизнес-стратегии санатория.
7. Реконструкция рекламной деятельности санатория.

Бизнес-семинар

28.05.2018 г.

«Системный маркетинг. Видео-маркетинг предприятий СКО и медицинских центров.»

13.40-17.10

Парк-отель

зал № 5

Модератор:

Шматкова Виктория Викторовна — к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

Доклад:

«Системный маркетинг медицинских учреждений.»

Виктория Викторовна Шматкова, к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

Вопросы:

1. *Маркетинговый план и конкурентный анализ. Как самостоятельно написать работающий маркетинговый план.*
2. *Методы продвижения медицинского учреждения:*
 - как сделать так, чтобы буклет медицинского учреждения "работал";
 - *EVENTs* — как эффективный канал продвижения медицинского;
 - *Кто ведет Ваши социальные сети. Четыре шага для начала работы с социальными сетями;*

1 час 25 минут

Сессия

«Видео-маркетинг для предприятий СКО и медицинских центров».

Доклады:

Вступление: «Зачем санаториям применять видеомаркетинг, как с его помощью повысить узнаваемость и начать продавать.»

Шматкова Виктория Викторовна — к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

5 минут

«Основы создания видео-контента для санаториев и частной медицины.»

«Как достигнуть успеха при продвижении клиники через YouTube.»

«Бюджет продвижения медицинского учреждения с помощью видео.»

Ившуков Евгений Владимирович, эксперт в области продвижения медицинского бизнеса с помощью видео.

40 минут

«Практика применения видео для продвижения санатория».

Ившуков Евгений Владимирович, эксперт в области продвижения медицинского бизнеса с помощью видео.

20 минут

Мастер-класс:

«Как снять продающий ролик?»

Ившуков Евгений Владимирович, эксперт в области продвижения медицинского бизнеса с помощью видео.

30 минут

Мастер-класс:

«Workshop: разбор кейсов, выявление ошибок и рекомендации слушателям.»

Ившуков Евгений Владимирович, эксперт в области продвижения медицинского бизнеса с помощью видео.

30 минут

Заседание конкурсной комиссии

28 мая 2018 г.

Подведение итогов конкурса рекламных материалов: видео, аудио и печатные рекламоносители

17.10-18.00

Парк-отель

зал № 5

Председатель конкурсной комиссии:

Дмитреев Сергей Федорович — *Главный редактор Бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», Руководитель группы компаний «Вита Техника»*

Состав конкурсной комиссии:

Ившуков Евгений Владимирович, эксперт в области продвижения медицинского бизнеса с помощью видео.

Маньшина Надежда Валерьевна, Эксперт по лечебно-оздоровительному туризму. Автор книг по курортологии, автор и основатель блога "PRO kurort Dr. Manshina о курортах и курортном лечении".

Шматкова Виктория Викторовна — к.э.н., MBA, Генеральный директор ТД ЗЕРЦ

План:

Подведение итогов конкурса рекламных материалов по 3-м номинациям: видео, аудио и печатные рекламоносители. Оформление протокола Конкурса.

Бизнес — семинар

28 мая 2018 г.

«Платные и дополнительные услуги, эффективные продажи. Реклама санаториев.»

11.00-13.30

Парк-отель

зал № 4

Модераторы:

Кочиашвили Михаил Исидорович — д.м.н., независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач

Шевченко Элина Анатольевна — директор агентства «Красивый бизнес», эксперт по маркетингу и SPA технологиям, федеральное бюро санаторно-курортного оснащения SANKUR, г. Новосибирск

Вопросы:

Организация платных медицинских услуг, которые идут в дополнение по профилю основного лечения/оздоровления.

Организация дополнительных коммерческих услуг: СПА, косметология, детокс, стройность, тонус, аква-термальные зоны, банные комплексы и т.д.

Концепция развития санатория с точки зрения развития дополнительных услуг.

Анализ существующей деятельности. Присоединение новых услуг к лечебному профилю санатория.

Как правильно выбрать стратегию развития платных медицинских услуг не входящих в путевку. Организация, составление прайс-листа, мотивация специалистов в продажах дополнительных услуг.

Перспективные направления платных медицинских услуг и дополнительных коммерческих услуг: СПА, косметология, детокс, стройность, тонус, аква-термальные зоны, банные комплексы и т.д. Как и что нужно сделать, сколько это будет стоить, с чего начинать, как организовать, как продавать услуги. Распространенные ошибки. Успешные примеры.

Доклады:

«Алгоритм эффективных продаж платных услуг санатория».

Кочиашвили Михаил Исидорович, д.м.н., независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач

30 минут

«Успешные формулы дополнительных коммерческих услуг санатория»
Шевченко Элина Анатольевна, Директор агентства «Красивый бизнес»,

30 минут

«Опыт внедрения платных медицинских и дополнительных услуг на практике»

1 час

4-5 докладов от практиков, представителей санаториев, которые успешно применяют программы развития платных медицинских и дополнительных услуг в своих санаториях. Опыт, с чего начинали, как внедряли, что пользуется популярностью, планы и перспективы.

30 минут

Бизнес — семинар

28 мая 2018 г.

«Реклама санаториев.»

15.30-18.00

Парк-отель

зал № 4

Модераторы:

Кочиашвили Михаил Исидорович — д.м.н., независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач

Шевченко Элина Анатольевна — Директор агентства «Красивый бизнес», эксперт по маркетингу и SPA технологиям, федеральное бюро санаторно-курортного оснащения SANKUR, г. Новосибирск

Вопросы:

Реклама санаториев и все что связано с рекламой всех видов деятельности санаториев.

Организация правильной рекламы. Маркетинговый план. Рекламный бюджет. Рекламные каналы. Виды рекламы. Внутренняя и внешняя реклама. Мониторинг рекламы.

- Значимость имиджа санатория
- Инструменты усиления бренда
- Ваш санаторий глазами клиента
- Маркетинговые опросы
- Декларируемые и истинные мотивации
- Клиентские нужды и потребности
- Существующие и потенциальные клиенты
- Алгоритм формирования потребности и спроса
- Составление медиа-плана
- Оптимизация рекламного бюджета
- Инструменты продвижения
- Связь между маркетинговым планом и системой продвижения
- Контрагенты
- Web ресурсы
- Клиентский клуб
- Связь с общественностью
- Корпоративные партнеры
- События, пресса
- Коммуникация с клиентской базой
- Оценка эффективности рекламы

Доклад:

«Саморазвивающаяся модель эффективной рекламы санаториев.»

Кочишвили Михаил Исидорович, д.м.н., независимый эксперт по технологиям и менеджменту в санаторно-курортной отрасли, врач.

1 час 00 минут

Тренинг:

«Реклама санатория через сервис»

Раневская Галина Юрьевна, эксперт по Искреннему Сервису в индустрии красоты, здоровья и гостеприимства, бизнес-тренер по навыкам сервисного поведения и активных продаж, автор публикаций в журналах «Новости менеджмента», «Управление магазином», "Индустрия красоты", "Справочник руководителя", «Красота PRO», эксперт и докладчик на международных выставках индустрии красоты и санаторно-курортного бизнеса «Сибирская акварель», «SANKUR», Конгресса по аппаратной косметологии.

1 час 30 минут

Ознакомительный тур для представителей медицинских центров 28 мая 2018 г.

10.00-18.00

Выезд

СКО КМВ

Ответственные лица:

Федулова Надежда Николаевна — к.м.н., MBA, Руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS

Представители СКО г. Кисловодск. Список уточняется.

План:

Посещение санаториев, обед, тестирование процедур.

Бизнес-семинар

29.05.2018 г.

«Как сформировать пул лояльных клиентов. Корпоративная позитивная психология для сотрудников санаториев.»

10.00-13.00

Парк-отель

зал № 5

Модератор:

Бондаренко Надежда — бизнес – тренер, предприниматель, эксперт позитивной психологии для бизнеса и жизни.

Мастер-класс:

«Как повысить повторные продажи и сформировать пул лояльных клиентов через стандарты работы. "Подводные камни" внедрения стандартов работы.»

Бондаренко Надежда — бизнес – тренер, предприниматель, эксперт позитивной психологии для бизнеса и жизни.

1 час 30 минут

Мастер-класс:

«Как позитивные установки влияют на качество работы сотрудников. Клиенториентированные сотрудники — миф или реальность? Принципы обучения клиентскому сервису на основе Корпоративной позитивной психологии.»

Лекторий по маркетингу

29 мая 2018 г.

«Практический маркетинг в Санаторно-курортной отрасли: проактивное управление возможностями и рисками "»

13.00-15.00

Парк-отель

зал № 5

Модератор:

Соколов Юрий Иванович — Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс». Экономист, автор ряда методов в финансовой экономике, получивших международное признание и отмеченных ROUBINI GLOBAL ECONOMICS и GLOBAL ECONOMIC ASSOCIATION.

Лекция: "Практические вопросы проактивного управления возможностями и рисками организации санаторно-курортного комплекса."

Соколов Юрий Иванович, Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс».

Вопросы:

"Практические вопросы проактивного управления возможностями и рисками организации санаторно-курортного комплекса."

В текущих условиях развитие санатория уже не может осуществляться только путем реагирования на возникающие вызовы и проблемы. Необходимо проактивное управление, необходимо понимание тех драйверов риска, которые в наибольшей степени влияют на достижение организацией целей (например, загрузка санатория, прибыль).

Под риском в проактивном управлении (ISO31000) понимают вероятность отклонения от поставленных целей. Соответственно риски могут быть положительными (возможности) и негативными (опасности). Для ранжирования рисков медицинской организации используют два показателя — силу влияния на достижения цели и частоту реализации данного фактора риска.

В целом, для достижения санаторием поставленных целей необходимо выполнить "цикл успеха", когда 1) лояльный, квалифицированный персонал санатория оказывает качественные услуги, которые удовлетворяют гостей (пациентов) и 2) делают их лояльными санаторию. (Лояльность — это рекомендации и повторность посещений). 3) Лояльные пациенты делают санаторий прибыльным, 4) Прибыль необходима для мотивации персонала и поддержанию их лояльности.

В этом цикле необходимы точки объективного контроля, или, как это называет Гарвардская школа экономики, нужен Аудит Лояльности. Такая методология разработана в России и активно используется в ряде медицинских организаций Московского региона.

Понимание ключевых риск-факторов санатория позволяет принимать наиболее важные решения до наступления проблемы и является сутью проактивного управления. Соответственно менеджмент при использовании проактивного подхода может использовать "золотое правило бизнеса", когда 20% необходимых инвестиций определяют 80 % в достижении целей организации.

1 час 15 минут

Круглый стол по вопросам проактивного управления.

Модератор:

Соколов Юрий Иванович — Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс». Экономист, автор ряда методов в финансовой экономике, получивших международное признание и отмеченных ROUBINI GLOBAL ECONOMICS и GLOBAL ECONOMIC ASSOCIATION.

Доклады:

«Проактивное управление. Вызовы и ответы современности»

Соколов Юрий Иванович, Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс».

10 минут

«Роль Системы аудита лояльности (САЛ) в управлении "циклом успеха" организации»

Соколов Юрий Иванович, Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс». Содокладчик — представитель организации, где Система внедрена, уточняется.

10 минут

«О результатах внедрения проактивного управления. Лучший опыт.»

Соколов Юрий Иванович, Основатель и генеральный директор ООО «Скайлайн Риск Солюшенс». Содокладчик — представитель организации, где Система внедрена, уточняется.

10 минут

Брифинг

29.03.2018 г.

«Инвестпривлекательность как условие развития санаторно-курортной отрасли».

10.00-11.30

Гранд-отель

зал № 3

Модератор:

Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма, руководитель «ФинЭкспертиза – капитал». Эксперт по стратегическому планированию, финансовому управлению, инвестициям. Лауреат премии «Финансист года», с 2004 года в десятке лидеров – руководителей рынка аудита и консалтинга. В 2015 году в рамках национальной премии "Директор года" вошла в "50 лучших независимых директоров" крупнейших компании России.

Доклады:

«Российские здравницы: анализ и новые тренды».

Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма.

15 минут

«Влияние государства на формирование устойчивого спроса на санаторно-курортные услуги как условие интереса инвесторов к оздоровительному туризму.»

Представитель федерального ведомства

15 минут

«Роль региональной власти в создании благоприятного климата для инвестиций в санаторно-курортную отрасль»

Трухачев Александр Владимирович, министр туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края

15 минут

«Ключ к финансовому успеху здравницы. Что помогает добиваться высоких результатов?»

Представитель АО «РЖД-ЗДОРОВЬЕ»

15 минут

Практикум

29.03.2018 г.

«Скрытый смысл финансовых показателей. Отраслевые рейтинги как ориентир для развития.»

12.00-14.00

Гранд-отель

зал № 3

Модератор:

Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма.

Доклады:

«Пять простых шагов к успешному диалогу с инвестором.»

Трубникова Елена Александровна, Председатель Ассоциации оздоровительного туризма

20 минут

«Способы реализации инвестпроектов в рамках федеральных целевых программ.»

Акимов Олег Сергеевич, заместитель генерального директора по стратегическому развитию ЗАО «Курорт Белокуриха»

15 минут

«Как создать санаторий третьего тысячелетия?»

Лабендик Татьяна Вадимовна, генеральный директор горного бальнеологического отеля Rosa Springs

15 минут

«Современный стандарт санаторно-курортного объекта.»

Матвиец Ирина Владимировна, директор санатория «Источник», г. Ессентуки

15 минут

«Окупаемость автоматизации санатория на практике»

Естенков Дмитрий Андреевич, основатель «Санаториум»

20 минут

«Чем обусловлен выбор здравницы в качестве объекта для инвестиций.»

Представитель санатория, группа «Амакс», «ГОСТ»

15 минут

«Опыт иностранных курортов в привлечении зарубежных инвесторов.»

Шандор Фабиан, Советник по туризму посольства Венгрии в России

15 минут

«Таинственная и недоступная здравница – что ищет и не находит гость санатория. Точки роста инвестпривлекательности».

14.30-15.30**Гранд-отель****зал № 3****Ведущие:**

Бабурина Светлана Александровна — директор по развитию компании ZDRAVO.RU Сертифицированный бизнес-тренер. Имеет успешный двадцатилетний опыт постановки систем продаж и автоматизации бизнес-процессов маркетинга, продаж и сервиса.

По версии ИД «Коммерсантъ» входит в ТОП-1000 менеджеров страны, по итогам 2015 года занимает 2 место среди коммерческих директоров в области профессиональных услуг.

Данилов Михаил Валентинович — Медицинский директор Ассоциации оздоровительного туризма.

Более 15 лет медицинского и управленческого опыта в санаторно-курортной отрасли, в т.ч. в должности главного врача крупнейшей в стране сети санаториев АО "РЖД-ЗДОРОВЬЕ". Эксперт в области управления в здравоохранении, специализируется на образовательных проектах.