

ВСЕРОССИЙСКИЙ ФОРУМ «ЗДРАВНИЦА-2019»

21–23 мая, Республика Крым, Алушта, «Ривьера Санрайз Алушта»

Программа секции «Менеджмент и маркетинг в СКО-2019».

Дата	Время	Мероприятие	Место проведения
20 мая 2019 года	10.00-18.00	ПРЕФОРУМ. БИЗНЕС-КЛУБ НКА «Уроки бизнеса для руководителей и собственников курортных организаций»	Отель Ривьера Санрайз
	10.00-18.00	БИЗНЕС-ПРАКТИКУМ «Основные этапы системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Политика в области безопасности пищевой продукции. 7 Принципов ХАССП. Методология внедрения»	Зал 1
	10.00-18.00	ВОРКШОП «Любовь с первого взгляда: предвосхищение ожиданий клиента»	Зал 2
	10.00-18.00	МАСТЕР-КЛАСС «Технология управления Хозяйственной службой санатория»	Зал 3+4
	10.00-18.00	БИЗНЕС-ТРЕНИНГ «Приём и размещение гостей в санатории. Технологии работы службы приема и размещения. Создание лояльности гостей. Технологии урегулирования конфликтов»	Зал 5+6
	10.00-18.00	МАСТЕР-КЛАСС «Стресс менеджмент для руководителя. Профилактика ментального здоровья. Как управлять своей энергией и здоровьем»	Зал 7
21 мая 2019 года	15.00-16.30	Для директоров по маркетингу, продажам и IT- руководителей ЦИФРОВОЙ МАРКЕТИНГ Мастер-класс «Digital-маркетинг для санаториев: как получить максимальную эффективность от продвижения в Интернете»	Зал 1
	16.30-18.00	Для руководителей, директоров по развитию и маркетингу МЕНЕДЖМЕНТ Круглый стол «Санаторий как стоящий бизнес. Как повысить инвестпривлекательность здравницы»	Зал 1
	15.00-18.00	Для владельцев, управленцев, директоров, коммерческих директоров, руководителей подразделений МЕНЕДЖМЕНТ, СЕРВИС Эксперт-практикум «Современная реновация санатория: как обновить санаторий и сделать оздоровительный отдых интересным к посещению круглый год»	Зал 2
	15.00-18.00	Для руководителей, директоров по развитию и маркетингу МАРКЕТИНГ Экспертное обозрение «Окна возможностей в Санкуре» Бизнес-практикум «Технологии и стандарты качественного клиентского сервиса для людей с ограниченными возможностями» Мастер-класс «Новые технологии внедрения сервиса от SQL. Как измерить результаты эффективности сервиса?»	Зал 7

22 мая 2019 года

10.00-12.30	<p>Для руководителей и директоров по развитию МЕНЕДЖМЕНТ Семинар-практикум «Анкетирование на «Здравнице». Риски и возможности. Проактивное управление»</p>	Корпус 2 Зал 9
12.30-13.00	<p>Для директоров и руководителей кадровой службы КАДРЫ и человеческие ресурсы Эксперт-практикум «Независимая оценка квалификаций как надежный фундамент и залог успешной работы»</p>	Корпус 2 Зал 9
13.00-14.00	<p>Для руководителей и владельцев, директоров по развитию и маркетингу МЕНЕДЖМЕНТ Семинар «Как увеличить поток гостей в санаторий»</p>	Корпус 2 Зал 9
15.00-18.00	<p>Для руководителей и владельцев, директоров по развитию и маркетингу МЕНЕДЖМЕНТ Открытия дискуссия «Что такое санаторий – лечение или отдых? Что развивать в первую очередь при дефиците ресурсов – медицинскую составляющую или комфорт проживания, досуг и развлечения?»</p>	Корпус 2 Зал 9
10:00-11:00	<p>Для директоров, руководителей: службы приёма и размещения, питания, медицинской службы, HR МЕНЕДЖМЕНТ Семинар-практикум «Современные тренды и технологии нематериальной мотивации и вовлечения персонала»</p>	Зал 2
11.00-14.00	<p>Для топ-менеджеров и руководителей МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ Эксперт-сессия «Управление маркетингом санатория. Отраслевое решение»</p>	Зал 2
15.00-18.00	<p>Для директоров и коммерческих директоров, руководителей службы сервиса, руководителей отдела продаж МЕНЕДЖМЕНТ, СЕРВИС Эксперт-практикум «Эволюция и основные тренды сервисного обслуживания в санаторно-курортной отрасли»</p>	Зал 2
10.00-14.00	<p>Для собственников, главных врачей, управляющих, маркетологов сервисных служб, финансистов и экономистов, службы персонала МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ, СЕРВИС</p>	Зал 1

22 мая 2019 года	10.00-14.00	<p style="text-align: center;">Эксперт-сессия</p> <p>«Управленческая аналитика. Человеческий фактор. Клиентский сервис. Бренд санатория. Нематериальная мотивация»</p> <p style="text-align: center;">Семинар-практикум</p> <p>«Заверните, берём!», или Правила упаковки бренда санатория»</p> <p style="text-align: center;">Мастер-класс</p> <p>«Управленческая аналитика санаторно-курортного предприятия – основа для повышения доходности»</p> <p style="text-align: center;">Семинар</p> <p>«Человеческий фактор санаторно-курортного бизнеса»</p> <p style="text-align: center;">Эксперт-практикум</p> <p>«Система клиентского сервиса, расширение пациентопотока, медицинский туризм»</p> <p style="text-align: center;">Бизнес-практикум</p> <p>«Нематериальная мотивация как инструмент повышения лояльности персонала и качества сервиса»</p> <p style="text-align: center;">Бизнес – кейс</p> <p>«Как привязать качество работы к зарплате»</p>	Зал 1
	15.00-18.00	<p style="text-align: center;">Для руководителей и владельцев, директоров по кадрам, HR-специалистов МЕНЕДЖМЕНТ</p> <p style="text-align: center;">Мастер-класс</p> <p>«Практика Клиентоориентированности. Как создать мотивирующие смыслы у сотрудников. Приёмы позитивной психологии для повышения клиентского сервиса»</p> <p style="text-align: center;">«Для всех, кто заботится о своём здоровье и благополучии, для тех, кто находится в хронической усталости и стрессе» МЕНЕДЖМЕНТ</p> <p style="text-align: center;">Мастер-класс</p> <p>«Стресс менеджмент и well being (концепция жизненного благополучия)»</p>	Зал 1
23 мая 2019 года	12.00-13.00	<p style="text-align: center;">Для владельцев, руководителей направления продвижения, маркетологов МАРКЕТИНГ</p> <p style="text-align: center;">Экспертное обозрение</p> <p>«Эффективное продвижение санатория в интернете. Прибыльный санаторий»</p>	Зал 7
	10.00-12.00	<p style="text-align: center;">Для управленцев и директоров по развитию, руководителей СПА направлений МЕНЕДЖМЕНТ, СПА, СЕРВИС</p> <p style="text-align: center;">Эксперт-сессия</p> <p>«Организация дополнительных коммерческих услуг: СПА, косметология, детокс, стройность, тонус, аква-термальные зоны, банные комплексы, релаксариумы»</p>	СПА зона Зал 8

23 мая 2019 года	12.00-14.00	<p>Руководители региональных управлений и министерств здравоохранения, туризма, экономики. Собственники и руководители СКУ, руководители региональных ассоциаций</p> <p style="text-align: right;">МЕНЕДЖМЕНТ</p> <p style="text-align: center;">Круглый стол</p> <p style="text-align: center;">«ОТА, ТО и прямые продажи: Как найти баланс и обеспечить максимальный доход санатория?!»</p>	СПА зона Зал 8
	10.00-13.00	<p style="text-align: center;">Для управленцев по организации питания, сервиса и хаускипинга</p> <p style="text-align: center;">ПИТАНИЕ, СЕРВИС, ХОЗЯЙСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ</p> <p style="text-align: center;">Эксперт-практикум</p> <p style="text-align: center;">«О технологиях гостеприимства»</p> <p style="text-align: center;">Практикум</p> <p style="text-align: center;">«Подготовка санатория к обязательным проверкам Государственных надзорных органов»</p> <p style="text-align: center;">Практикум</p> <p style="text-align: center;">«Аллергены как четвертая группа риска при соблюдении НАССР»</p> <p style="text-align: center;">Практикум</p> <p style="text-align: center;">«Высококласный сервис и личное пространство гостей»</p> <p style="text-align: center;">Практикум</p> <p style="text-align: center;">«Обеспечение чистоты и гигиены на объектах гостеприимства. Современные решения, оптимизация расходов»</p> <p style="text-align: center;">Практикум</p> <p style="text-align: center;">«Комфорт и уют – главное для отдыхающего в санатории»</p>	Зал 5+6
	13.00-14.00	<p style="text-align: center;">Для руководителей и владельцев, директоров по развитию и маркетингу</p> <p style="text-align: right;">МЕНЕДЖМЕНТ</p> <p style="text-align: center;">Доклад</p> <p style="text-align: center;">«Возможности региональных НКО и территориальный маркетинг. Опыт взаимодействия с органами исполнительной власти на примере РАСКУ «Санатории Татарстана»</p>	Зал 5+6
	10.00-12.00	<p style="text-align: center;">Для руководителей отделов продаж</p> <p style="text-align: right;">МЕНЕДЖМЕНТ</p> <p style="text-align: center;">Бизнес-практикум</p> <p style="text-align: center;">«Сайт санатория: 101 лайфхак для привлечения новых клиентов из реальной практики»</p>	Зал 1+2
	12.00-13.00	<p style="text-align: right;">Для маркетологов</p> <p style="text-align: right;">МАРКЕТИНГ</p> <p style="text-align: center;">Бизнес-практикум</p> <p style="text-align: center;">«Как санаторий теряет деньги: ошибки в работе с отзывами гостей»</p> <p style="text-align: center;">«Как обеспечить поток рекомендаций в Ваш санаторий?»</p>	Зал 1+2

**«УРОКИ БИЗНЕСА ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И СОБСТВЕННИКОВ
КУРОРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ»**

10:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Бизнес-практикум

20 мая 2019 г.

«Основные этапы системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Политика в области безопасности пищевой продукции. 7 Принципов ХАССП. Методология внедрения»

10:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 1

Целевая аудитория: организаторы питания в санаториях, руководители санаторно-курортных организаций.

Автор:

Наталья Николаевна Колганова — генеральный директор компании Food Audit, эксперт Систем качества и безопасности пищевой продукции, эксперт Сертификации Систем Менеджмента Качества и Безопасности Пищевой Продукции, аудитор национальных и международных стандартов ISO 22000 НАССР, дипломированный аудитор системы менеджмента безопасности пищевой продукции, имеет диплом Национальной промышленно-экологической палаты в соответствии с системой добровольной сертификации «Единый Аудиторский Регистр России», действующий эксперт в области пищевой безопасности по системам НАССР, эксперт по сертификации Систем менеджмента качества пищевой продукции, с подтверждением компетенции в ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации», эксперт Первого клуба профессионалов Гостеприимства по вопросам пищевой безопасности, методологии ХАССП, СанПиН, Москва.

Анонс:

За что Законодательство Российской Федерации предусматривает крупные штрафы? Как эффективно проводить анализ пищевых опасностей с отбором контрольных и управленческих методов для значимых критических контрольных точек? Как правильно разработать готовые блюда из сырья и ингредиентов? Что даёт правильная рецептура и технологическая карта? Что следует знать о материале и чистоте упаковки? Что такое ХАССП? Законодательные основы. Практика контрольно-надзорного органа. Методология внедрения принципов ХАССП. Ответственность руководства и персонала. Ошибки предприятий общественного питания. Сертификация ХАССП. Проверочные листы Роспотребнадзор. Риски и критические контрольные точки. План ХАССП.

В программе:

Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 021/2011. Что такое ХАССП? Основные этапы системы менеджмента безопасности пищевой продукции.

Инструкции СМБПП. Политика в области безопасности пищевой продукции. Политика в области безопасности пищевой продукции.

7 Принципов ХАССП. Методология внедрения. Документация системы менеджмента безопасности продукции. Ответственность руководства. Составление программы на основе положений ГОСТ Р 54762-2011/ISO/TS 22002-1:2009, включая требования прямого действия, документированные процедуры и инструкции. Информация о продукции. Информация о производстве. Блок-схемы технологических процессов. Анализ опасностей. Мероприятия по управлению. Составление операционной Производственной программы обязательных мероприятий. Составление рабочих листов по ХАССП. Валидация, верификация и улучшение системы.

Вопросы, которые будут раскрыты:

- Что такое ХАССП?
- Законодательные основы. Практика контрольно-надзорного органа.
- Методология внедрения принципов ХАССП.
- Ответственность руководства и персонала.
- Как поддерживать принципы ХАССП в рабочем состоянии.
- Ошибки предприятий общественного питания.
- Сертификация ХАССП.
- Проверочные листы Роспотребнадзор.
- Риски и критические контрольные точки.
- План ХАССП.

Воркшоп

20 мая 2019 г.

«Любовь с первого взгляда: предвосхищение ожиданий клиента»

10:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 2

Целевая аудитория: организаторы здравоохранения, руководители санаторно-курортного комплекса, врачи и другие медицинские работники, сотрудники гостиничной и ресторанной службы, другие категории, вовлечённые в клиентский сервис.

Автор:

Герман Владимирович Тепляков – директор компании «Форсайт Консалтинг», Новосибирск. Бизнес-антрополог. Консультант в сфере клиентского сервиса, медицинский и санаторно-курортный бизнес. Экспертные специализации: визуальная психодиагностика и этология человека. По образованию врач, педагог, психолог. Профессиональный опыт с 1987 г., стаж в санаторно-курортной сфере 16,5 лет, Новосибирск.

Анонс:

Высшей ступенью клиентского сервиса является умение не только оправдать ожидание потребителей услуг, но и предвосхитить эти ожидания – создать результат, который изначально не всегда осознан человеком, но при этом представляет лучшее из того, что можно было бы пожелать.

Сотрудники, способные к обслуживанию такого уровня, формируют для санатория плеяду особо приверженных и лояльных клиентов. Многие из них являются лидерами мнений, и прямо содействуют увеличению потока новых отдыхающих.

Руководителю здравницы и специалистам службы персонала исключительно важно уметь оценивать степень сервисности сотрудников – как новых, так и уже работающих.

Не меньшее значение имеет мастерство – с первого взгляда видеть потребности человека. Эту задачу успешно решает визуальная психодиагностика: научно обоснованная технология, которая даёт возможность получить важные сведения об интересующем лице на основании экспресс-анализа внешности.

Применение этой технологии мгновенно предоставляет информацию об ожиданиях и ценностях человека, даёт быстрый прогноз его или её поведения, с высокой точностью определяет индивидуальный алгоритм клиентского сервиса высшего уровня.

Цель: дать участникам реально работающие, проверенные десятилетиями профессионального опыта технологии визуальной психодиагностики, направленные на мгновенный подбор индивидуальных ключей клиентского сервиса высшего уровня.

Задачи:

- Дать системный подход к оценке внешности человека.
- Изучить наиболее эффективные методы визуальной психодиагностики.
- Показать, как спрогнозировать поведение человека по его видимым характеристикам.
- Освоить технику определения способа взаимодействия с человеком по его внешним признакам.
- Информировать участников об их собственных сильных и проблемных свойствах, которые влияют на качество принятия ими решений в области клиентского сервиса.

В программе:

- Теоретические основы визуальной психодиагностики.
- Первое восприятие человека в целом: тип фигуры, походка, поза, жесты.
- Основные части лица, их психодиагностическое значение.
- Язык тела. Признаки волнения, лжи, агрессии.
- Категории клиентов: от потенциально конфликтных до потенциальных амбассадоров бренда.
- Психологические ключи доступа к клиенту в реальных ситуациях.

Ожидаемые результаты:

- Умение считывать потребности клиентов с первого взгляда и максимально соответствовать их ожиданиям.
- Способность надёжно предотвращать конфликты.
- Мастерство использовать свои лучшие качества для создания предельно дружественного стиля общения.

Здравница, в которой применяются антропологические подходы к клиентскому сервису, приобретает особую лояльность отдыхающих, их стойкую приверженность бренду компании.

Итог: популяризация курорта и рост финансовой эффективности деятельности санатория.

«Технология управления Хозяйственной службой санатория»**10:00—18:00****Отель Ривьера Санрайз****Зал 3+4**

Целевая аудитория: Руководители хозяйственных служб, сервисных подразделений, руководители санаторно-курортных организаций.

Автор:

Татьяна Васильевна Кибирёва — Президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства — первого в России профессионального сообщества Хаускиперов. Эксперт I Национального Чемпионата рабочих профессий «Навыки мудрых» WorldSkills Russia. Сертифицированный тренер с многолетней практикой, автор методических пособий и курсов по работе Хозяйственной службы, автор многочисленных статей в профильных изданиях, участник нескольких телевизионных передач об индустрии гостеприимства. Эксперт в программах повышения квалификации/ профессиональной переподготовки сотрудников хозяйственных подразделений курортов, санаториев и отелей Ингушетии, Карачаево-Черкесии и Крыма, Москва.

Анонс:

Секретом эффективного влияния на экономические успехи предприятия является постоянное повышение квалификации сотрудников Хозяйственной службы, как по стандартам обслуживания, так и по соблюдению безопасности в технологии уборки, а также подбор, приобретение и применение исключительно профессионального инвентаря, оборудования и расходных материалов.

Владельцы вкладывают немалые деньги в оснащение любого средства размещения. И только при правильной организации всех производственных процессов будет возможно качественное предоставление услуг гостям с получением максимальной прибыли. Оптимальное выполнение всех задач возможно, если персонал Хозяйственной Службы знает, соблюдает и повторяет технологию работ и стандарты сервиса.

В программе:

Анализ состава Хозяйственной службы. Требования к персоналу. Система обучения персонала Хозяйственной Службы. Стандарты и технология Хозяйственной Службы. Чистота, комфорт, уют — шаг за шагом, виды уборок, работа с химикатами. Основы безопасности в технологиях уборки. Система контроля качества работы в Хозяйственной Службе. Нормативные документы. Инновации в Хозяйственной Службе. Тест по пройденному материалу.

На мастер-классе участники обретут знания, умения, навыки:

- Умение выстроить логичную систему работы и контроля руководителей, менеджеров, супервайзеров Хозяйственной Службы.
- Чётко выстраивать ежедневную работу службы с учётом принятых стандартов оснащения, безопасности уборки, обучения и тестирования персонала Хозяйственной Службы.
- Успешно проходить проверки Роспотребнадзора.
- Своевременно внедрять инновационные продукты сферы гостеприимства.

«Приём и размещение гостей в санатории. Технологии работы службы приёма и размещения. Создание лояльности гостей. Технологии урегулирования конфликтов».

10:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 5+6

Целевая аудитория: руководители служб приёма и размещения, отделов продаж, сервисных подразделений, руководители санаторно-курортных организаций.

Автор:

Виктория Александровна Белякова – Сертифицированный тренер международной гостиничной компании IHG (InterContinental Hotels Group). Эксперт по классификации средств размещения Торгово-Промышленной Палаты Самарской области. Вице-Президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства (Поволжский филиал), эксперт Клуба. Организатор ежегодного Форума «Реальный клининг» в Поволжье, проводимого совместно с Ассоциацией Контрактных Клининговых компаний, Москва.

В программе:

Операционные процессы работы службы приёма и размещения. Мировая практика организации работы службы приёма и размещения. Корпоративная культура. Системы бронирования. Гарантированные/негарантированные бронирования. Подтверждения. Отмены. Тарифная политика. Взаимодействие с гостями во время проживания. Особенности работы с VIP-гостями. Правовые вопросы, возникающие с гостями. Нормативные документы, регламентирующие предоставление услуг размещения, правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Создание и поддержание лояльности гостей путём высококлассного сервиса. Просьбы и жалобы гостей. Укрепление лояльности гостей в конфликтных ситуациях. Технологии урегулирования конфликтов. Матрица решения проблем. Программы получения обратной связи от гостей. Работа с негативными отзывами. Операционная деятельность предприятия. Основные финансовые показатели эффективной продажи номерного фонда. Поведение сотрудников в чрезвычайных ситуациях. Сохранение репутации средства размещения. Контрольный тест.

После окончания бизнес-тренинга участники овладеют знаниями и навыками:

- Понимания важности стандартов работы службы в операционной деятельности.
- Создания и поддержания корпоративной культуры предприятия в ежедневной работе службы.
- Квалифицированного решения правовых вопросов, возникающих при работе с гостями.
- Стандартам работы во время процесса взаимодействия с гостями, начиная от бронирования и до момента выезда гостя и получения обратной связи.
- Эффективного поведения в конфликтных ситуациях с гостями.
- Способам создания и укрепления лояльности гостей.
- Получения обратной связи и грамотному реагированию на отзывы гостей в средстве размещения и интернет-источниках.
- Грамотного поведения и сохранения репутации средства размещения при наступлении чрезвычайных ситуациях.

«Стресс менеджмент для руководителя. Профилактика ментального здоровья. Как управлять своей энергией и здоровьем».

10:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 7

Целевая аудитория: собственники, руководители санаториев и СПА-курортов, медицинских центров в санаториях, топ-менеджеры санаториев.

Автор:

Надежда Бондаренко – бизнес-тренер, предприниматель, эксперт позитивной психологии для бизнеса и жизни. Опыт работы бизнес-тренером с 2000 года. Работала с компаниями: Роснефть, Ингосстрах, Росатом, Ростелеком, GSK, DAICHI, RALF RINGER, Fujitsu, TOSHIBA. Сертифицированный MQ тренер, с 2011 партнер Венгерской компании Profil Training (г. Будапешт). Официальный представитель метода MQ в России. С 2010 года ведет блог для бизнес-тренеров. В 2010 года создала онлайн Школу тренеров. В 2016 год вошла в номинацию тренинг для тренеров «Всероссийский потребительский рейтинг бизнес-тренеров». Спикер и партнер крупнейшего портала онлайн образования Etutorium. Автор книг: «Позитивный бизнес» и «9 практичных советов тренеру» спикер и презентер Форума «Здравница-2018», Москва.

В программе:

- Понятие стресс и дистресс, чем он опасен.
Что такое Синдром Эмоционального выгорания менеджера.
Диагностика уровня стресса.
- Пути выхода из стресса – зона влияния.
Преодоление беспомощности и контроль над жизнью с помощью ментальных техник.
- Техника снижения напряжения.
Работа с доминантой.
Рефрейминг негативных мыслей.
- Организация дня.
Способы пополнения психологической энергии.
Метод Ключа для каждодневного использования.

Результат тренинга:

- Сможете диагностировать свой уровень стресса.
- Разработаете свой личный план Анти стресс.
- Получите три инструмента по управлению стрессом.

«Digital-маркетинг для санаториев: как получить максимальную эффективность от продвижения в интернете».**15:00—16:30****Отель Ривьера Санрайз****Зал 1**

Раздел: цифровой маркетинг.

Целевая аудитория: директора по маркетингу и продажам, IT-руководители.

Спикер:

Скорбенко Сергей Викторович – генеральный директор агентства отельного и санаторного маркетинга DigitalWill, 17 лет опыта в digital-маркетинге, организатор первой Отельно-маркетинговой конференции, основатель серии конференций HotelDigitalDay, организатор и спикер серии онлайн-вебинаров по маркетингу для отелей и санаториев, более 150 успешных кейсов по увеличению прямых продаж разных типов отелей и санаториев в интернете, Москва.

Аннотация:

- Что мешает санаториям работать над своим продвижением в интернете, и как преодолеть эти барьеры.
- Разбор основных критериев оценки эффективности инструментов маркетинга.
- С каким бюджетом нужно начинать работу в digital-маркетинге, чтобы получить результат. Что делать, если денег на продвижения у санатория нет. Почему доход зависит от вложенных средств. Считаем стоимость каждого пациента в санатории. Разбор бюджетов для каждого из работающих инструментов.
- Сайт как инструмент маркетинга для санаториев: каким должен быть и сколько стоить. Этапы и сроки разработки сайта. Что требовать от подрядчика по разработке и почему не нужно работать с фрилансерами. Как понять, что ваш сайт требует переработки?
- Контент-маркетинговая стратегия: что и кому писать, какие каналы распространения контента выбрать, чтобы получить гостей.
- Контекстная реклама в санатории: делать самим или отдать подрядчику. Как построить работу в рекламе, чтобы получить результат и не слить бюджет.
- SEO как недорогой и эффективный инструмент: чем он может быть полезен санаторию. Почему SEO может вступать в конкуренцию с сайтами-агрегаторами и побеждать их.
- Какая оценка эффективности digital-маркетинга в санатории. Кейсы.

Что получит участник?

- знание основных инструментов digital-маркетинга;
- понимание, как выбирать необходимые инструменты и методы работы, чтобы получить финансовую выгоду;
- готовую стратегию digital-маркетинга для санатория на год;
- алгоритм оценки эффективности каждого действия в интернете;
- понимание, на какие показатели работы с подрядчиками смотреть, чтобы оценить их профессионализм для эффективности продвижения вашего объекта;
- подходы для увеличения доли прямых продаж и снижения зависимости от ОТА.

**«Санаторий как стоящий бизнес.
Как повысить инвестпривлекательность здравницы»****16:30—18:00****Отель Ривьера Санрайз****Зал 1****Раздел:** менеджмент**Целевая аудитория:** руководители, директора по развитию и маркетингу**Модератор:**

Трубникова Елена Александровна – председатель Ассоциации оздоровительного туризма, руководитель «ФинЭкспертиза – капитал», Москва

Аннотация:

Что является критерием финансового успеха санатория? Строить или реновировать? Потенциальные возможности региональных инвесторов. Как оценить эффективность команды – слагаемые успешной здравницы.

Спикеры:

Бабасян Грант – генеральный директор Санаторно-курортного комплекса «MriyaResort&Spa», Республика Крым.

Акбашев Альфред Рашитович – директор АО Санаторий «Янган-Тау», Республика Башкортостан.

Мачульский Артём – директор по развитию в компании UPRO GROUP, Республика Крым.

Естенков Дмитрий Андреевич – генеральный директор ООО «Квирко», Москва.

Бокова Ольга Александровна – генеральный директор Санаторий «Машук-Аква-Терм», Ставропольский край.

Богданов Дмитрий Владимирович – председатель Комиссии по санаторно-курортной сфере Общественного Совета Ростуризма, генеральный директор санаторно-курортного комплекса «Знание», Сочи, Краснодарский край.

Яицкий Денис – руководитель отдела по работе с партнерами ЗАО «Лечебно-профилактическое учреждение естественного оздоровления «Клиника Кивач», Республика Карелия.

«Современная реновация санатория: как обновить санаторий и сделать оздоровительный отдых интересным к посещению круглый год».

15:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 2

Раздел: менеджмент и сервис.

Целевая аудитория: владельцы, управленцы, директора, коммерческие директора, руководители подразделений.

Модератор:

Кочиашвили Михаил Исидорович — эксперт в области менеджмента и технологий санаторно-курортной и Wellness отрасли, тренер-консультант по управлению, продажам и технологиям санаторно-курортной отрасли; автор отраслевого системного менеджмента, разработчик системы маркетинга и продвижения отраслевых стандартов сервиса, разработчик методик по финансовому управлению предприятий индустрии красоты и здоровья; диетолог, фитотерапевт, витаминолог, автор методик по оздоровлению и омоложению организма, д.м.н., Москва.

Спикеры:

«Поставьте диагноз санаторию. Анализ, существующий деятельности. Четыре состояния санатория. Цель и цена обновлений»
Кочиашвили Михаил Исидорович, Москва.

Анонс: Послушав этот доклад, Вы получите чёткое понимание, как принять безошибочное решение по развитию Вашего санатория. Как создать удобный инструмент для выполнения доходной части бюджета.

«Практический опыт внедрения обновлений на конкретных примерах. С чего начинать изменения, и какими они должны быть. Виды, пути, финансовый и календарный план реформации»

Шевченко Олег Викторович — эксперт бюро Санаторно-Курортного обеспечения «SANKUR», юрист с 25-ти летним стажем, антикризисный специалист, правовой консультант по документообороту и медицинскому лицензированию, исследователь и практикующий специалист оздоровительных практик народов мира, популяризатор Банной Культуры, Победитель Фестиваля русской бани на Алтае 2016 года, Чемпион 2016 года Международного Чемпионата по парению на Кубок «Мастер Русского пара» Сандуны, Новосибирск.

Анонс: Самый частый вопрос, который задаётся на пороге изменений: какой план действий и сколько это будет стоить, что в итоге эти изменения дадут санаторию. Во всех этих важных вопросах поможем разобраться.

«Новый взгляд на организацию питания в санатории. Виды и тренды современного оздоровительного питания»

Кочиашвили Михаил Исидорович, Москва.

Анонс: В этом докладе изложен успешный опыт модернизации службы питания в санаториях разного профиля. А также, может ли служба питания стать точкой роста?!

Содержание:

- Как успешно модернизировать службу питания в санатории?!
- Экспертиза материально-технической базы, меню, персонала.
- Разработка концепции развития.
- Разработка меню, внедрение, продвижение.
- Стоимость и себестоимость питания в современном санатории.
- Шведская линия, заказное, оздоровительное, вегетарианское – возможно ли совместить в одном зале?

«Как и сколько можно заработать на немедицинских услугах. Обновление и развитие дополнительных коммерческих услуг в санатории. Организация внутренней рекламы услуг: 10 лайфхаков реально работающей внутренней рекламы в санатории»

Шевченко Элина Анатольевна – директор компании «Красивый бизнес» и бюро санаторно-курортного обеспечения «SANKUR», автор более 70 проектов салонов красоты и СПА, практикующий бизнес-тренер по экономике и маркетингу индустрии красоты, постоянный спикер и соорганизатор международных и региональных профессиональных конференций, выставок и обучений руководителей предприятий индустрии красоты, СПА и Wellness, Новосибирск.

Анонс: Изменения номерного фонда и обновление медицинской базы санатория давно позади. На чём ещё можно заработать в санатории, чего хотят отдыхающие, как востребованы дополнительные услуги и вообще какими они должны быть? Может сдать всё в аренду?

«Что должен знать руководитель о сервисе в санатории. Составление программы развития сервиса. Цена сервиса»

Раневская Галина Юрьевна – эксперт по Искреннему Сервису в индустрии красоты, здоровья и гостеприимства, бизнес-тренер по навыкам сервисного поведения и активных продаж, со специализацией в санаторном, медицинском, СПА бизнесе. 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, Москва.

Анонс: В этом докладе будет рассказано об основных маркерах и показателях, по которым руководитель может оценить качество сервиса в своём санатории.

«Окна возможностей в Санкуре»

15:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 7

Раздел: маркетинг.

Целевая аудитория: руководители, директора по развитию и маркетингу.

Модератор:

Шматкова Виктория Викторовна, генеральный директор ТД ZERTS, к.э.н., МВА, Москва.

Спикер:

«Концепция, позиционирование, конкурентные преимущества – как основа для продвижения санатория»

Шматкова Виктория Викторовна, Москва.

Аннотация:

Формирование фундамента бренда и концепции санатория, которые обеспечат финансовый результат и результативность маркетинга. Как получить конкурентное преимущество для санатория и обеспечить гарантированный пациентопоток. Как найти свою нишу и выделиться на высококонкурентном рынке.

Содержание:

1. Концепция клиники, как основа будущего бизнеса.
2. Конкурентное окружение, позиционирование на рынке.
3. Зачем знать свою ЦА, УТП санатория, ключевые сообщения и где их применить в санатории.
4. Основа маркетингового плана санатория, с чего начать.
5. Как обеспечить результативность маркетинга санатория ещё до составления маркетингового плана.

Что получит участник?

Поймёте, от чего зависит результат маркетинговой активности санатория, с чего начать, без чего нельзя обойтись.

Найдёте свои слабые стороны в маркетинге санатория, узнаете, как их исправить.

Поймете, как получить больше доход за счёт сильных сторон своего санатория.

Бизнес-практикум

«Технологии и стандарты качественного клиентского сервиса для людей с ограниченными возможностями» (1 час).

Целевая аудитория: директора, главные врачи, руководители: службы приёма и размещения, питания, медицинской службы, HR.

Спикер:

Антонова Анна Борисовна, к.т.н., бизнес-тренер и консультант по клиентскому сервису, мотивации персонала, деловым коммуникациям, фасилитатор. Аудитор систем менеджмента качества ISO 9001. Преподаватель магистерских программ «Управление качеством», «Сервис» Политехнического университета, С.-Петербург.

Анонс и краткое содержание:

1. Нормативно-правовые основы обслуживания клиентов с ограниченными возможностями в России. «Конвенция о правах инвалидов» ООН и её ратификация Россией.
2. Кто такие, «люди с ограниченными возможностями»? Классификация Всемирной организации здравоохранения.
 - Люди с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата; коммуникативными нарушениями, в том числе, нарушения речевой функции; особенностями психического развития; ограничениями по слуху; ограничениями по зрению.
 - Различные виды пищевых ограничений.
3. Особенности обслуживания людей с различными видами ограничений.
4. Речевой этикет при общении с клиентами с ограниченными возможностями. Стоп-фразы и речевые модули.
5. Этапы создания операционных стандартов для вашего предприятия.

Что получит участник?

Методики и техники качественного клиентского сервиса для людей, имеющих различные виды ограничений, методику создания стандарта операционной деятельности, шаблон стандарта, речевые модули.

Мастер-класс

**«Новые технологии внедрения сервиса от SQI.
Как измерить результаты эффективности сервиса?» (1 час).**

Целевая аудитория: директора, руководители: службы приёма и размещения, по продажам, сервиса.

Спикер:

Логачева Альбина Ивановна — собственник компании «Практика успеха», бизнес-консультант по управленческому консалтингу, бизнес-тренер по управлению персоналом и сервису, организатор конференций, Новосибирск.

Анонс:

Сейчас люди не хотят, чтобы им продавали. Сейчас настало время, чтобы создать условия, в которых человеку захочется расстаться с деньгами.

Содержание:

- С чего стоит начать внедрение сервиса в санатории?
- Как создать условия для сотрудника, что бы он был максимально вовлечен в процесс внедрения сервиса?

- Как создать условия для клиента, что бы он отдавал деньги с удовольствием?
- Как поменять отношения и привычки сотрудников?
- Как создать единый язык, на котором говорит весь санаторий?
- Как создать систему для мониторинга и исправления всех не удобностей для гостей?
- Как измерить результаты эффективности сервиса?
- Что дешевле – удержать или привлечь гостей?

Что получит участник?

Ответы на вопросы по теме.

Семинар-практикум

22 мая 2019 г.

«Анкетирование на «Здравнице». Риски и возможности. Проактивное управление».

10:00–12:30

Отель Ривьера Санрайз

Корпус 2, Зал 9

Раздел: менеджмент

Целевая аудитория: руководители и директора по развитию

Модератор:

Соколов Юрий Иванович — один из ведущих мировых экспертов в области риск-ориентированного управления (RGE, США), руководитель проекта Q-Rating, руководитель направления «управление концентрацией рисков» Сбербанка России, Москва.

Спикеры:

«Система проактивного менеджмента санатория. Об Анкетировании на «Здравнице»

Соколов Юрий Иванович, Москва.

Анонс: Слушатели узнают о ценностно-ориентированном управлении как инструменте защиты интересов собственников санатория и прорывных технологиях в области маркетинга. Также будут рассмотрены преимущества использования искусственных нейронных сетей и прогрессивных подходов управления рисками и возможностями санатория.

«Опыт использования в санаториях Удмуртии Системы проактивного управления санаторием»

Карташова Елена Глебовна, главный врач, врач-педиатр, врач высшей квалификационной категории, Заслуженный врач Удмуртской Республики, Ижевск, Республика Удмуртия.

Эксперт-практикум

22 мая 2019 г.

«Независимая оценка квалификаций как надежный фундамент и залог успешной работы».

12:30—13:00

Отель Ривьера Санрайз

Корпус 2, Зал 9

Раздел: кадры и человеческие ресурсы.

Целевая аудитория: директора и руководители кадровой службы.

Спикер:

Демченко Елена Сергеевна – эксперт первого клуба гостеприимства, руководитель «Алтайского многопрофильного центра оценки квалификаций», преподаватель «Алтайской академии гостеприимства». Ранее начальник отдела стратегического развития АО «Курорт Белокуриха». Эксперт по классификации средств размещения и эксперт центров оценки квалификаций и экзаменационных центров, Алтайский край.

Анонс:

Три месяца осталось до того момента, когда подтвердить квалификацию, если того требует профессия, нужно будет обязательно путём независимой оценки.

Прошло 6 лет с момента, когда профессиональные стандарты в России получили официальный статус, и 3 года, как появились правила их применения. В 2016 году после появления в Трудовом кодексе статьи о порядке применения профстандартов и вступления в силу закона о независимой оценке квалификаций, где нет ни слова о добровольном участии, и изменений в часть вторую Налогового кодекса, началась активная работа по разработке ПС и КОС.

НОК осуществляется либо по направлению работодателя, либо по инициативе работника. В данной ситуации санаторно-курортный сектор оказался в заложниках обязательного наличия квалификации у сотрудников. Нормативными актами установлена обязательность наличия квалификации, как допуск профессиональной деятельности у врачей, а после принятия «Положения о классификации гостиниц», утвержденного постановлением Правительства РФ от 16.02.2019 № 158, необходимость появилась и у персонала, обслуживающего номерной фонд, СПИР и руководителей санаторно-курортных комплексов. Подтвердить квалификацию с 1 июля можно только через Центр оценки квалификаций, у каждого Совета по профессиональным квалификациям (в реестре на сегодня 34 СПК) – индивидуальные, но для внедрения профессиональных стандартов необходимо провести ряд мероприятий начиная от разработки плана внедрения, составления функциональных карт квалификации, до внесения изменений в штатное расписание (в 2024 г. из оборота уйдет справочник ЕТКС и ЕКС), коллективные и трудовые договора, а так же подготовки специалистов для сдачи экзамена (обучение по программам повышения квалификации аккредитованным СПК, НАРК имеющиеся в реестре образовательных программ). Основные СПК для санаторно-курортной сферы: СПК здравоохранения, СПК гостеприимства, СПК безопасности труда, СПК финансового рынка.

НОК – это своего рода гарантия выполнения работ на профессиональном уровне и позиционировании себя как надежного поставщика услуг, что важно, например, и в случае участия в тендерах.

Что получит участник?

Алгоритм действий по внедрению профессиональных стандартов на предприятии, информацию об профессионально-общественной аккредитации образовательных программ для подготовки работников к НОК, информацию о советах по профессиональной квалификации и центрах оценки квалификации для взаимодействия с целью внедрения ПС и сдачи экзамена НОК.

Семинар

22 мая 2019 г.

«Как увеличить поток гостей в санаторий».

13:00–14:00

Отель Ривьера Санрайз

Корпус 2, Зал 9

Раздел: маркетинг.

Целевая аудитория: руководители и владельцы, директора по развитию и маркетингу.

Модератор:

Овдина Ирина Николаевна – медицинский маркетолог, юрист, журналист, бизнес-консультант, генеральный директор ООО ММА «МЁД». Член союза журналистов с 2009 года, Президент Новосибирской ассоциации медицинских маркетологов, Новосибирск.

Анонс:

Медицинский туризм – тренд развития туристического и медицинского рынка сегодня, часть национального проекта из сферы здравоохранения, и вектор развития для российской медицины и туризма в целом. Но сегодня это ещё и формирующийся рынок сбыта новых услуг – услуг, представляемых в новом формате, где медицинская составляющая и туристическая, едины и тождественны по значению. Как это можно использовать в маркетинге санатория, как работа в этом направлении поможет отстроиться от конкурентов и зарабатывать больше, можно узнать на семинаре по медицинскому туризму.

Содержание:

- Конкурентная среда. Как отстроиться от конкурентов. Основа эффективного маркетинга санатория в современной конкурентной среде.
- Внутренний медицинский туризм. Как получить пациентопоток гостей из других регионов и стран.
- Технические настройки для маркетинга санатория. Настройки для бренда санатория, индивидуальные настройки по медицинскому туризму для сайта санатория, настройки конкурентоспособности санатория для работы в конкурентной среде.

Что получит участник?

Ответы на вопросы по теме.

Открытая дискуссия

22 мая 2019 г.

«Что такое санаторий – лечение или отдых? Что развивать в первую очередь при дефиците ресурсов – медицинскую составляющую или комфорт проживания, досуг и развлечения?»

15:00–18:00

Отель Ривьера Санрайз

Корпус 2, Зал 9

Раздел: менеджмент.

Целевая аудитория: руководители и владельцы, директора по развитию и маркетингу.

Модераторы:

Патрушева Вера Юрьевна, выпускающий редактор Бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», руководитель отдела рекламы и маркетинга Группы компаний «Вита Техника», Екатеринбург.

Денисова Мария Александровна, контент-редактор Бизнес-журнала «С.К.О. Санаторно-курортная отрасль», специалист по рекламе и PR Группы компаний «Вита Техника», Екатеринбург.

Ветитнев Александр Михайлович, профессор, Сочинский государственный университет, Сочи, Краснодарский край.

Аннотация:

Что такое санаторий – лечение или отдых? Что развивать в первую очередь при дефиците ресурсов – медицинскую составляющую или комфорт проживания, досуг и развлечения?

Гость санатория, вернувшись домой, должен сказать: «Я решил проблемы со здоровьем!» или «Как я хорошо отдохнул!»?

Это главный вопрос, на который в самое ближайшее время должны ответить девяносто из каждых ста санаториев, не имеющих государственной поддержки для того, чтобы и дальше оставаться, а может и не оставаться санаторием.

Идеальный ответ: развивать и то, и другое, но нужна ли рынку подобная универсальность? Может быстрее и выгоднее перепрофилироваться в медицинскую клинику, центр реабилитации или в Веллнес или СПА-отель, а может в дом отдыха?

За лечение: санаторий – это медицинская организация и должна осуществлять лечение конкретных заболеваний. Для этого в дополнение к сертифицированным медицинским технологиям необходимо использовать природные лечебные факторы. Санаторий не конкурирует с «городской» медициной, а гармонично её дополняет.

За отдых: для того, чтобы не заболеть, нужно учиться отдыхать с пользой для здоровья. Если сейчас ничего не болит, то это не значит, что не надо ехать в санаторий. Санаторий – как раз то место, где отдых должен стать главным фактором укрепления и восстановления уставшего организма. Для этого на первое место выходят комфорт проживания, насыщенная культурная и развлекательная программа.

Спикеры:

«Санаторий в системе здравоохранения. Вчера, сегодня, завтра».

Вассерман Денис Александрович, директор «ОРМЕРИС», Москва.

«Как составить маркетинговый план по санаторию, который принесёт прибыль?»

Согонова Наталья Сергеевна, генеральный директор Санатория «Анапа-Океан», Анапа.

«Система менеджмента качества в санатории».

Довгань Игорь Александрович, начальник «Сакского военного клинического санатория им. Н. И. Пирогова», Республика Крым.

«Внутренние продажи медицинских услуг с минимальными вложениями: миф или реальность?»

Миракян Диана Зезвановна, главный врач Санатория «Анапа-Океан», Анапа.

«Анализ эффективности рекламных каналов санатория. Контекстная реклама Яндекс и Гугл для санатория».

Волков Евгений Павлович, интернет-маркетолог, аналитик, Анапа.

«Три кита: реабилитация, санаторно-курортное лечение и оздоровительный отдых. Синергия и антагонизм».

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

«Сочетание санаторно-курортного лечения и реабилитации с досугом на базе санатория «Акбузат». Опыт. Проблемы. Перспективы».

Имаева Гульшат Даминовна, главный врач ГАУЗ Республиканский санаторий для детей, в том числе для детей с родителями «Акбузат», Главный внештатный специалист Минздрава РБ по детской реабилитации, Уфа, Республика Башкортостан.

«Опыт реализации медицинской и рекреационной составляющей в условиях интеграции медицинского центра и отеля».

Таранец Наталья Евгеньевна, заведующая физиобальнеотерапевтическим отделением, врач-физиотерапевт, медицинский центр «Mriya Resort & Spa», Ялта, Республика Крым.

Молоткова Надежда Юрьевна, к.м.н., врач-психотерапевт, медицинский центр «Mriya Resort & Spa», Ялта, Республика Крым.

«Санаторий «Знание»: как удачно сочетать лечение, отдых, досуг и гибкую ценовую политику».

Богданов Дмитрий Владимирович, председатель комиссии по санаторно-курортной сфере Общественного Совета Ростуризма, генеральный директор санатория «Знание», Сочи.

«Современные тренды и технологии нематериальной мотивации и вовлечения персонала».

10:00—11:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 2

Раздел: менеджмент.

Целевая аудитория: директора, руководители: службы приёма и размещения, питания, медицинской службы, HR.

Спикер:

Анна Антонова — бизнес-тренер и консультант по клиентскому сервису, мотивации персонала, деловым коммуникациям, фасилитатор, аудитор систем менеджмента качества ISO 9001, преподаватель магистерских программ «Управление качеством», «Сервис» Политехнического университета, к.т.н., С.-Петербург.

Анонс и краткое содержание:

Кто такой «идеальный сотрудник» в санкуре? Как понять, кто вам нужен на разные позиции. Как понять, будет ли он лояльно и качественно выполнять свои обязанности? Что делать, если хороший сотрудник «выгорел»?

Обзор современных теорий мотивационных типов персонала — что работает, а что нет с поколениями XYZ? Ценности и мотивационные факторы. Инструменты вовлечения, которые работают.

Что получит участник?

Обзор современных концепций классификации персонала по мотивационным типам, анализ методик вовлечения персонала поколений XYZ, рабочие инструменты.

«Управление маркетингом санатория. Отраслевое решение».

11:00—14:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 2

Раздел: менеджмент, маркетинг.

Целевая аудитория: топ-менеджеры и руководители.

Модератор:

Ветитнев Александр Михайлович — 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», д.э.н., д.м.н., профессор, Сочи.

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

Аннотация:

В рамках эксперт-сессии будет представлен базовый алгоритм построения современной системы управления маркетингом санатория. Алгоритм многократно проверен практикой и является неотъемлемым элементом в повышении эффективности коммерческой деятельности санатория. С учетом того, что практика его применения апробирована на десятках санаториев, его можно считать успешным отраслевым решением, рекомендованным к внедрению всем санаториям, занимающимся коммерческой деятельностью.

Спикеры-практики в своих докладах представят наиболее важные звенья данной работы, систематизировав и структурировав свои наработки. А директора санаториев, применявшие в своей работе данные управленческие инструменты, поделятся опытом внедрения.

Спикеры:

«Причины, почему необходима новая система управления маркетингом санатория».

Ветитнев Александр Михайлович, Сочи.

Анонс: Эволюция маркетинга. Устаревшая старая модель очень живуча. Необходимы четко регламентированные алгоритмы, которые позволят быстро внедрять современные принципы управления маркетингом в СКК. У нас, наконец-то, появились такие алгоритмы. Мы над ними продолжаем работать, но уже можно говорить о том, что родилось отраслевое решение.

«Реформирование системы управления маркетингом в санатории. Основные разделы, отличие современной модели от устаревшей».

Шевчук Марина Александровна, Москва.

«Опыт развития системы управления маркетингом в профсоюзном санатории».

Иванов Михаил Григорьевич, генеральный директор ЗАО «Курорт «Ключи», Пермский край.

«Опыт построения современной системы управления маркетингом в одном из крупнейших ведомственных санаториев».

Довгань Игорь Александрович, начальник «Сакского военного клинического санатория им. Н. И. Пирогова», доцент, кандидат медицинских наук, врач высшей категории, Саки, Республика Крым.

«Внедрение CRM и сквозной аналитики в санаториях. Этапы внедрения, разбор типичных ошибок»

Чикунев Евгений Владимирович - технический директор маркетингового агентства «Виват Здоровье»

«Реформирование рекламной деятельности санаториев. Разбор наиболее распространенных ошибок».

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

«Алгоритм эффективного интернет продвижения санатория. Настройка аналитики и CRM – системы».

Чикунев Евгений Владимирович, технический директор маркетингового агентства «Виват Здоровье», Москва.

«Алгоритм построения эффективного отдела бронирования. Как эту работу провести максимально оперативно».

Гильфанов Айдар Альбертович, проект-менеджер маркетингового агентства «Виват Здоровье», директор по развитию Бизнес-центра «Грант», Казань.

«10 признаков успешного санатория с точки зрения автоматизаторов».

Естенков Дмитрий Андреевич, генеральный директор ООО «Квирко», Москва.

Эксперт-практикум

22 мая 2019 г.

«Эволюция и основные тренды сервисного обслуживания в санаторно-курортной отрасли»

15:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 2

Раздел: менеджмент, сервис.

Целевая аудитория: управленцы: маркетинг, развитие, финансы, сервисные службы.

Модератор:

Шевченко Элина Анатольевна — директор компании «Красивый бизнес» и бюро санаторно-курортного обеспечения SANKUR, автор более 70 проектов салонов красоты и СПА, практикующий бизнес-тренер по экономике и маркетингу индустрии красоты, постоянный спикер и соорганизатор международных и региональных профессиональных конференций, выставок и обучений руководителей предприятий индустрии красоты, СПА и Wellness, Новосибирск.

Спикеры:

«Наведение сервисного порядка в санатории. Стандарты сервиса. Составление плана сервисной политики и этапы внедрения тренинговых программ. Сколько стоит сервис».

Шевченко Элина Анатольевна, Новосибирск.

Аннотация доклада: Порядок и сервис должен быть во всём — об этом мы говорим много. Но как его создать? Всё ли зависит от персонала и так ли важна высокая финансовая мотивация? Почему в одних санаториях сервисная атмосфера есть, а в других нет? А кто должен следить за этим в Вашем санатории?

«Ошибки службы бронирования и правильный сервис службы размещения»

Раневская Галина Юрьевна, эксперт по Искреннему Сервису в индустрии красоты, здоровья и гостеприимства, бизнес-тренер по навыкам сервисного поведения и активных продаж, со специализацией в санаторном, медицинском, СПА бизнесе, 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, Москва.

Аннотация доклада: увидели люди рекламу санатория в интернете и решили позвонить в санаторий, они уже практически готовы заплатить за путёвку, но...

«А что Вы знаете о медицинском сервисе в санатории? Каким он должен быть. Организация в санатории образовательных клубных встреч для отдыхающих с участием врачей санатория».

Кочиашвили Михаил Исидорович, эксперт в области менеджмента и технологий санаторно-курортной и Wellness отрасли, тренер-консультант по управлению, продажам и технологиям санаторно-курортной отрасли, автор отраслевого системного менеджмента, разработчик системы маркетинга и продвижения отраслевых стандартов сервиса, разработчик методик по финансовому управлению предприятий индустрии красоты и здоровья, диетолог, фитотерапевт, витаминолог, автор методик по оздоровлению и омоложению организма, д.м.н., Москва.

Аннотация доклада: Вы узнайте о самом бюджетном инструменте внутреннего маркетинга. Разберём алгоритм реализации данного продукта.

**Новый формат! Впервые на форуме ЗДРАВНИЦА!
Интерактивная деловая игра!**

Деловая игра-тренинг по сервису в санатории.

Ведущая тренинга: Раневская Галина Юрьевна, Москва

Анонс:

В деловой игре-тренинге участвует каждый желающий из числа пришедших на это мероприятие. Мы покажем сервис и методики сервисной работы со стороны не совсем обычной. Будет интересно и весело!

Эксперт-сессия

22 мая 2019 г.

«Управленческая аналитика. Человеческий фактор. Клиентский сервис. Бренд санатория. Нематериальная мотивация».

10:00—14:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 1

Раздел: менеджмент, маркетинг, сервис.

Целевая аудитория: собственники, главные врачи, управляющие, маркетологи, сервисные службы, финансисты и экономисты, службы персонала.

Модератор:

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

Семинар-практикум (1 час)

«Заверните, берём!», или Правила упаковки бренда санатория».

Спикер:

Овдина Ирина Николаевна — медицинский маркетолог, юрист, журналист, бизнес-консультант, генеральный директор ООО ММА «МЁД», Новосибирск.

Анонс:

Мы живём в эпоху насыщенного рынка и большого количества информационных потоков. Всё это затрудняет продажу услуг санаториев. Что сделать, чтобы услышали, заметили, ценили ваш бренд и купили ваши услуги? Упаковать продукт. Что является частью этого маркетингового понятия и как это сделать с учётом современной конкурентной среды. Всё это можно узнать на семинаре.

Содержание:

- *Позиционирование санатория: основа, как его использовать и как найти себя в высококонкурентной среде. УТП санатория. Сколько их может быть для одного санатория?*
- *Разрабатываем маркетинговую стратегию санатория. Маркетинг нового времени. Каналы продаж: традиционные, альтернативные, цифровые. Как сделать их работу эффективной.*
- *Основы коммуникации с внешним миром. Каналы коммуникации санатория. Реклама и PR — что эффективнее сегодня? Как привлекать новых гостей, удерживать настоящих и возвращать старых.*

Что получит участник?

Ответы на вопросы по теме.

Мастер-класс

«Управленческая аналитика санаторно-курортного предприятия — основа для повышения доходности».

Спикер:

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

Аннотация:

Перед российским рынком санаторно-курортных услуг стоит глобальный вызов: стать современной и востребованной как внутри страны, так и для въезжающих из-за рубежа клиентов, причём, в очень сжатые сроки. Кто не успеет за этим требованием рынка, отстанет навсегда. Как это сделать оперативно и качественно — на семинаре, посвященном факторам успешного и эффективного управления в отрасли.

Содержание:

- Управленческая аналитика санатория, алгоритмы, ресурсы, прогнозы.
- Внутренний и внешний маркетинг.
- Медицинский продукт, система продаж.
- Работаем по «узким местам» и «точкам роста».

Что получит участник?

- Пошаговый план реализации высоких темпов роста выручки.
- Системный подход к выведению компании на лидерские позиции.
- Схему анализа своего предприятия собственными силами для целей повышения доходности.

Семинар

«Человеческий фактор санаторно-курортного бизнеса».

Спикер:

Тепляков Герман Владимирович — директор компании «Форсайт Консалтинг», Новосибирск.

Аннотация и содержание:

При всей значимости природных лечебных факторов курортных местностей, в последние годы всё большее значение придаётся качеству сервиса в санаториях России. Решающая роль отводится здесь антропологическому подходу.

Приоритет в обслуживании смещается в сторону человеческого фактора, поскольку гости санаториев становятся всё более взыскательными потребителями услуг в сферах медицины, размещения, питания и досуга, которые представляют им здравницы.

В связи с ростом потока въездного оздоровительного туризма увеличивается значение компетенций сотрудников курортов России в области кросс-культурных коммуникаций.

Новый взгляд на человеческий фактор открывает особые возможности для роста производительности труда и оптимизации деятельности работников курортов.

Пристальный интерес руководителей и собственников российских компаний уделяется возможностям корпоративной антропологии как новой модели корпоративной культуры.

Таким образом, антропологический подход к деятельности объектов санаторно-курортного комплекса позволяет принципиально улучшить клиентский сервис и повысить финансовую эффективность здравниц на основе специальных моделей управления деятельностью.

Что получит участник?

Ответы на вопросы по теме.

Эксперт-практикум

«Система клиентского сервиса, расширение пациентопотока, медицинский туризм».

Спикер:

Федулова Надежда Николаевна – руководитель Агентства медицинского консалтинга D-ZERTS, к.м.н., MBA, Москва.

Аннотация:

Прежние и широко известные инструменты маркетинга перестали работать сегодня в эпоху постоянного кризиса и падающей покупательской способности. Что остается в арсенале для продвижения. Инструменты роста компании, без которых сложно быть лидером. Главный из них – клиентский сервис. Сколько времени и ресурсов нужно, чтобы внедрить у себя систему клиентского сервиса – об этом на семинаре.

Содержание:

- Внутренний маркетинг санатория, чья ответственность – места, где теряются деньги
- Система клиентского сервиса, главные её составляющие
- Алгоритм построения системы сервиса в компании
- Оценка сервиса в компании, основные инструменты оценки
- Сколько стоит построить систему клиентского сервиса
- Дополнительные потоки клиентов, если есть высокий уровень сервиса

Что получит участник?

- Системный подход к внедрению клиентского сервиса
- Пошаговый план и алгоритмы внедрения
- Понимание дополнительных каналов привлечения пациентов через сервис

Бизнес-практикум

«Нематериальная мотивация как инструмент повышения лояльности персонала и качества сервиса».

Спикер:

Иванова Юлия Султановна – Бизнес-тренер, эксперт по сервису, HR в индустрии гостеприимства; Член экспертного совета Первого Клуба профессионалов Гостеприимства; Член экспертного совета Ассоциации рестораторов и отельеров Удмуртии; Эксперт – консультант в HBFAcademy по направлению: «Управление качеством»; Эксперт информационно-аналитического портала HR-TV.RU по направлению: «Управление персоналом».

Анонс:

Задумывались ли Вы о том, почему при наличии стандартов обслуживания сервис так и остаётся хаотичным? Недостаточно разработать, внедрить стандарты и обучить сотрудников. Чтобы сервис был превосходным – управление персоналом тоже должно быть превосходным. На бизнес-практикуме Вы узнаете, как разработать и внедрить эффективную систему мотивации персонала с целью повышения эффективности работы, вовлеченности и качества обслуживания.

Содержание:

- Как связано превосходное обслуживание с лояльностью сотрудников и почему нужно перестать мотивировать страхом?
- Что даёт управление лояльностью и вовлечённостью? Основные этапы управления вовлечённостью.
- Демотивация: что снижает лояльность?
- Как провести оценку уровня мотивации и вовлечённости персонала и разработать эффективную стратегию управления персоналом.

Что получит участник:

- Умение разработать стратегию управления персоналом.
- Применять нематериальную мотивацию для повышения эффективности работы персонала и качества обслуживания.
- Управлять персоналом не «кнутом» и постоянными премиями, а через вовлеченность и повышение уровня лояльности.
- Формировать вовлечённую команду единомышленников.

Бизнес-кейс (45 мин)

«Как привязать качество работы к зарплате»

Спикер:

Щеголев Сергей Владимирович – директор и собственник крупнейшей крымской управляющей компании «Happy Seasons Hotels Group», спикер крупнейших в РФ отельных форумов и конференций, эксперт в отрасли управления объектами гостеприимства, лучший топ-менеджер в санаторно-курортной отрасли Украины разных лет по версии «Ukrainian Travel Awards», Республика Крым.

Анонс:

Каждый собственник или управляющий отеля мечтает о светлых днях, когда ему не придется нервничать по поводу некачественной работы своих подчиненных. Когда ему не придется выслушивать жалобы гостей отеля и пытаться сгладить неприятное впечатление скидками и подарками. Когда каждый из его сотрудников будет зарабатывать ровно столько, насколько он качественно работает, а вечно недовольные лодыри просто уволятся. Звучит как сказка, но это реальность.

Содержание:

- Объединяем коллектив отеля общей идеей;
- Ставим конкретные цели;
- Разрабатываем правила игры;
- Привязываем доходы к качеству;
- Контролируем;
- Реальные результаты в цифрах.

Что получит участник?

Работающий механизм настройки качества работы отеля.

Мастер-классы

22 мая 2019 г.

«Практика Клиентоориентированности. Как создать мотивирующие смыслы у сотрудников. Приёмы позитивной психологии для повышения клиентского сервиса».

15:00—18:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 1

Раздел: менеджмент.

Целевая аудитория: руководители и владельцы, директора по кадрам, HR-специалисты.

Спикер:

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

Содержание:

На мастер-классе обсудим, что можно сделать собственными силами, для повышения вовлечения сотрудников в Клиентоориентированность.

Практика:

«Почему уходят клиенты?»

«Три благодарности».

«Ассамблея Добрых дел» и другие.

А также я расскажу о том, как внедрять и поддерживать стандарты сервиса помощью мобильного тренинга (смс тренинг).

Что получит участник?

- Составите план еженедельных активностей (мероприятий) для поддержания Клиентоориентированности.
- Получите чек – листы для создания мотивирующих смыслов (что говорить сотрудникам).
- Получите пятидневный план и структуру мобильного тренинга Клиентоориентированности.

«Стресс менеджмент и well being (концепция жизненного благополучия)».

Целевая аудитория: все, кто заботиться о своём здоровье и благополучии, для тех, кто находится в хронической усталости и стрессе.

Содержание:

Рассмотрим четыре составляющие Well being (благополучие).

Разберем пути выхода из Эмоционального Выгорания.

Проработаем с техниками антистресса:

- Техника №1 «Режим работы». Есть два режима работы, какой из них продуктивнее?
- Техника № 3 «Бездефицитность». Запланированный отдых.
- Техника № 3: «Тайм Менеджмент – скорая помощь самому себе».
- Техника № 4 «Самолёт». Позаботиться о себе! Личные границы и отмечаем пожирателей времени.
- Техника № 5: «Переключение или смени пластинку».

Что получит участник?

- Получите диагностику уровня стресса;
- Составите личный план Антистресс;
- Познакомитесь с принципами Well being (благополучной жизни).

Экспертное обозрение

23 мая 2019 г.

«Эффективное продвижение санатория в интернете. Прибыльный санаторий»

12:00—13:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 7

Раздел: маркетинг

Целевая аудитория: владельцы, руководители направления продвижения, маркетологи

Модератор:

Степин Михаил Иванович – управляющий партнер гостиничной консалтинговой компании «InSystem», с 2005 по 2013 возглавлял сервис бюро в курортном отеле

PALMIRA PALACE RESORT & SPA 4*, Ялта; с 2013 по 2015 – генеральный директор SOLDAYA GRAND HOTEL & RESORT 4*, Судак; в 2016 г. управляющий курортным отелем «Тихая гавань» п. Новый Свет; 2017 г. коммерческий директор отеля «Волна», Нижний Новгород.

Доклады:

«Современные тенденции продвижения услуг в санаторно-курортных и спа комплексах. Ключевые принципы построения эффективных рекламных кампаний в интернете».

Степин Михаил Иванович – управляющий партнер гостиничной консалтинговой компании «InSystem».

«Анализ эффективности рекламных каналов санатория. Контекстная реклама Яндекс и Гугл для санатория».

Волков Евгений Павлович – интернет-маркетолог, аналитик, Анапа, Краснодарский край.

«Прибыльный санаторий. Онлайн-продажи – залог для выстраивания успешного бизнеса».

Ешмеков Александр Андреевич – эксперт «TRAVELLINE», Республика Марий Эл.

«Прибыльный санаторий: сайт как инструмент роста онлайн-доходов».

Кинзябаев Данил Фанзилевич – эксперт «TRAVELLINE», Республика Марий Эл.

Эксперт-сессия

23 мая 2019 г.

«Организация дополнительных коммерческих услуг: СПА, косметология, детокс, стройность, тонус, акватермальные зоны, банные комплексы, релаксариумы».

10:00—12:00

Отель Ривьера Санрайз

СПА зона, Зал 8

Раздел: менеджмент, СПА, сервис.

Целевая аудитория: управленцы и директора по развитию, руководители СПА направления.

Модератор:

Шевченко Элина Анатольевна – директор компании «Красивый бизнес» и бюро санаторно-курортного обеспечения «SANKUR», автор более 70 проектов салонов красоты и СПА, практикующий бизнес-тренер по экономике и маркетингу индустрии красоты, постоянный спикер и соорганизатор международных и региональных профессиональных конференций, выставок и обучений руководителей предприятий индустрии красоты, СПА и Wellness, Новосибирск.

Мастер-класс

«Организация дополнительных коммерческих услуг: СПА, косметология, детокс, стройность, тонус, акватермальные зоны, банные комплексы, релаксариумы».

Спикер:

Шевченко Элина Анатольевна, Новосибирск.

Кейс-практикум

«Перспективные направления платных медицинских услуг и дополнительных коммерческих услуг: СПА, косметология, детокс, стройность, тонус, акватермальные 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».

Аннотация: расскажем о видах дополнительных коммерческих услуг, Вы сможете выбрать какие из них актуальны именно Вашему санаторию. Покажем интересные примеры и предоставим расчёты стоимости внедрения.

Спикер:

Шевченко Элина Анатольевна, Новосибирск.

Мастер-класс

«Банные комплексы и релаксариумы – новые направления оздоровления в санатории».

Аннотация: мы не волшебники, но уже многому научились. Есть прекрасные комплексные решения для улучшения имеющихся возможностей Вашего термального или банного комплекса. Постараемся сохранить уже наработанное, освободиться от балласта, внедрить инновационные идеи и устремиться к новому уровню востребованных услуг. Банное СПА – пора избавиться от рутинных представлений и поднять флаг национального бренда.

Спикер:

Шевченко Олег Викторович – эксперт бюро Санаторно-Курортного обеспечения «SANKUR», юрист с 25-ти летним стажем, антикризисный специалист, правовой консультант по документообороту и медицинскому лицензированию, исследователь и практикующий специалист оздоровительных практик народов мира, популяризатор Банной Культуры, Победитель Фестиваля русской бани на Алтае 2016 года, Чемпион 2016 года Международного Чемпионата по парению на Кубок «Мастер Русского пара» Сандуны, Новосибирск.

«ОТА, ТО и прямые продажи: как найти баланс и обеспечить максимальный доход санатория?!»

12:00—14:00

Отель Ривьера Санрайз

СПА зона, Зал 8

Раздел: менеджмент

Целевая аудитория: руководители региональных управлений и министерств здравоохранения, туризма, экономики. Собственники и руководители СКУ, руководители региональных ассоциаций.

Модератор:

Богданов Дмитрий Владимирович — председатель Комиссии по санаторно-курортной сфере Общественного Совета Ростуризма, генеральный директор санаторно-курортного комплекса «Знание», Сочи, Краснодарский край.

Вопросы к обсуждению:

1. Плюсы и минусы каждого канала продаж.
2. Успешные и не очень примеры и практики санкура за 2017/2018/2019 гг.
3. С чего начать перемены?
4. Как управлять возможными рисками?

Что получит участник:

Участники получат подробную информацию о том, КАК могут и должны быть организованы каналы продвижения и продаж санатория, чтобы получать эффективную загрузку.

Эксперт-практикум

23 мая 2019 г.

«О технологиях гостеприимства»

10:00—13:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 5+6

Раздел: питание, сервис, хозяйственные вопросы.

Целевая аудитория: управленцы по организации питания, сервиса и хаускипинга.

Модератор:

Кибирёва Татьяна Васильевна — президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства, Москва

Аннотация:

Постановление Правительства РФ №158 от 16 февраля 2019 года об обязательной классификации всех средств размещения с июля 2019 по декабрь 2021 года направлено на выполнение поручения Президента РФ по развитию въездного и

выездного туризма. Оздоровительный и лечебный туризм занимает особое место в этой отрасли, которую с сентября 2018 года признали отраслью экономики. Санатории в любом уголке России должны активно повышать качество проживания и обслуживания отдыхающих. Комфорт не бывает случайным. Его создают настоящие профессионалы гостеприимства. Комфорт складывается из многочисленных деталей ежедневной работы сотрудников санатория.

Что получит участник?

Все три темы выступления от экспертов-практиков могут быть использованы как эффективный инструмент в достижении высококлассного сервиса.

Практикум

«Подготовка санатория к обязательным проверкам Государственных надзорных органов».

Спикер:

Кибирёва Татьяна Васильевна — президент Первого Клуба Профессионалов Гостеприимства, Москва.

Анонс: изучение на практике вопроса «Подготовка санаториев к обязательным проверкам Государственных надзорных органов» даёт возможность ознакомиться с важными моментами в операционной деятельности санатория, без которых невозможно обеспечить гостям комфортное и безопасное проживание.

Содержание: о выполнении всех необходимых требований государственных органов по проведению классификации, по вопросам учёта миграции гостей, по выполнению требований Роспотребнадзора, по оформлению паспорта безопасности, по подготовке к управлению отходами в свете всех последних изменений в законодательстве России. Применение чек-листов в подготовке к проверкам.

Практикум

«Аллергены как четвертая группа риска при соблюдении HACCP».

Спикер:

Колганова Наталья Николаевна — генеральный директор компании Food Audit.

Анонс: Пищевая аллергия — непереносимость пищевого продукта, связанная с иммунной реакцией организма в мировом масштабе. Три уровня опасного воздействия пищевых продуктов на организм человека, в частности — в санаторно-курортных организациях.

Содержание:

- Симптоматика пищевой аллергии;
- Три основных группы риска при внедрении HACCP;
- Основной перечень аллергенов;
- Перечень продуктов, содержащих аллергены;
- Меры по доведению информации до потребителя;
- Меры для исключения возможных последствий для потребителя.

Практикум

«Высококласный сервис и личное пространство гостей».

Спикер:

Белякова Виктория Александровна — вице-президент Первого Клуба Професионалов Гостеприимства.

Содержание:

- Стандарты сервиса в мировом гостеприимстве.
- Основные правила общения с гостями. Корпоративная культура и её влияние на восприятие санаторно-курортного комплекса со стороны гостей.
- Личное пространство гостей — насколько оно важно и как его уважать?
- Взаимодействие с гостями во время приёма и заселения.
- Взаимодействие с гостями проживания.
- Особенности работы с VIP-гостями и удовлетворение их потребностей.
- Взаимодействие с гостями в непростых ситуациях.
- Информационное взаимодействие. Конфиденциальность. Получение обратной связи от гостей.

Практикум

«Обеспечение чистоты и гигиены на объектах гостеприимства. Современные решения, оптимизация расходов».

Спикер:

Колесников Илья Владимирович — руководитель маркетинговых коммуникаций Veiro Professional, Москва.

Аннотация:

Важной составляющей частью функционирования любого объекта гостеприимства является высокий уровень обеспечения чистоты и гигиены. Перефразируя известную поговорку, можно смело заявить, что состояние туалетных комнат номерного фонда и мест общественной гигиены — есть визитная карточка любой гостиницы, санатория, пансионата. А соблюдение надлежащего уровня гигиены в кухонных и обеденных зонах является неотъемлемым условием функционирования и объекта гостеприимства, и объекта общественного питания. Применение передовых комплексных решений и профессиональной санитарно-гигиенической продукции позволяет заметно повышать уровень гигиены на объекте, оптимизировать расходы, а также соответствовать современным трендам в вопросах экологичности и ответственного потребления.

Содержание:

- Профессиональный формат гигиены и чистоты в общественных местах, кухонных и обеденных зонах объектов гостеприимства.
- Оптимизация затрат на расходные санитарно-гигиенические материалы.
- Импортзамещение в поставках санитарно-гигиенической продукции, диспенсерных систем и дозаторов.
- Передовые решения для общественной и индивидуальной гигиены сегмента HoReCa.

Что получит участник:

Каждому участнику будет представлена полная информация по самым современным и передовым решениям в области применения санитарно-гигиенической продукции, варианты оптимизации расходов, новинки ассортимента бумажной

продукции и диспенсерных систем, а также возможность оформить пробный заказ на образцы для тестирования в условиях реального применения на своём объекте.

Практикум

«Комфорт и уют – главное для отдыхающего в санатории»

Спикер:

Благославов Арсений Борисович — руководитель направления B2B TOGAS GROUP of COMPANIES.

Аннотация: Важной составляющей комфорта и уюта для /отдыхающего в санатории является возможность отдыхать на чистой, мягкой и уютной кровати, заправленной качественным профессиональным бельём. Своевременное планирование закупки и стирки профессионального белья – залог эффективного управления затратами.

Содержание:

1. Почему необходимо выбирать профессиональное бельё
2. Технические характеристики профессионального белья
3. Как условия стирки белья влияют на его срок использования
4. Эффективность от работы с профессиональным текстилем

Что получит участник:

Профессиональную информацию и знание об эффективности управления бельевым фондом санатория.

Доклад

23 мая 2019 г.

«Возможности региональных НКО и территориальный маркетинг. Опыт взаимодействия с органами исполнительной власти на примере РАСКУ «Санатории Татарстана».

13:00–14:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 5+6

Раздел: менеджмент.

Целевая аудитория: руководители и владельцы, директора по развитию и маркетингу.

Спикер:

Терентьев Евгений Павлович — президент Ассоциации санаторно-курортных учреждений «Санатории Татарстана»; Основатель и руководитель «Санатории-России.рф»; Учредитель (Founder) / CEO ООО ТА «Саната-Тревел», Казань.

Анонс:

Необходима скоординированная политика по просвещению населения о возможностях современных СКУ. Необходима инициатива на местах по созданию региональных НКО, а от органов исполнительной власти требуется максимальная поддержка данных объединений. В докладе подробно будет рассказано о возможностях НКО санаторно-курортных организаций на примере РАСКУ «Санатории Татарстана».

Содержание:

- Региональные санатории – конкуренты или партнеры?
- Как найти точки взаимодействия
- Создание НКО: на все вопросы есть ответы
- Выстраивание диалога с местными органами власти
- Разработка территориального маркетингового плана продвижения региональных СКУ
- «В единстве сила» или «Мы сами с усами»?

Что получит участник?

Понимание необходимости создания в каждом регионе объединения санаторно-курортных учреждений не зависимо от формы собственности, координация работы с НКА и органами исполнительной власти на местах.

Бизнес-практикум

23 мая 2019 г.

«Сайт санатория: 101 лайфхак для привлечения новых клиентов из реальной практики».

10:00—12:00

Отель Ривьера Санрайз

Зал 1+2

Раздел: менеджмент.

Целевая аудитория: руководители отделов продаж.

Спикер:

Овдина Ирина Николаевна — медицинский маркетолог, юрист, журналист, бизнес-консультант, генеральный директор ООО ММА «МЁД», Новосибирск.

Аннотация:

Сайт санатория, с одной стороны, простой и понятный инструмент маркетинга. Однако сегодня в продвижении услуг санатория и во всём маркетинге санатория делается ставка именно на него. Соответствует ли сайт последним трендам, соответствует ли он требованиям законодательства?

Содержание:

- Как сайт помогает или мешает продавать. Что такое эффективная коммуникация: что она включает и как её построить.
- Каким должен быть сайт, чтобы продавать больше. 101 лайфхак для сайта санатория.
- Требования законодательства к сайтам санаториев, и надо ли их учитывать.

Что получит слушатель:

100 и 1 простой совет сделать работу сайта более эффективной и продавать больше.

«Как санаторий теряет деньги: ошибки в работе с отзывами гостей».**12:00—13:00****Отель Ривьера Санрайз****Зал 1+2**

Раздел: маркетинг.

Целевая аудитория: руководители, маркетологи.

Спикер: *Логачева Альбина Ивановна* — собственник компании «Практика успеха», бизнес-консультант по управленческому консалтингу, бизнес-тренер по управлению персоналом и сервису, организатор конференций, Новосибирск.

Аннотация: Как санаторию избежать ошибок в работе с гостями и вывести работу с отзывами на новый уровень.

Содержание:

- Формула сервиса
- Ошибки в работе с отзывами, последствия
- Управление репутацией
- Система работы с отзывами
- Практические кейсы

Бизнес-практикум**«Как обеспечить поток рекомендаций в Ваш санаторий?»****Спикер:**

Логачева Альбина Ивановна — собственник компании «Практика успеха», бизнес-консультант по управленческому консалтингу, бизнес-тренер по управлению персоналом и сервису, организатор конференций, Новосибирск.

Содержание:

- * Как создать условия, в которых гости начнут рекомендовать Ваш санаторий?
- * Как рекомендации превратить в систему?
- * Как создать клиентскую сеть рекомендующих Вас людей?
- * Какие компании можно проводить по привлечению рекомендателей?
- * Как увеличить количество повторных заездов в санаторий?
- * Как поменять отношения и привычки сотрудников?
- * Как создать единый язык, на котором говорит весь санаторий?
- * Как создать систему для мониторинга и исправления всех не удобностей для гостей?
- * Как измерить результаты эффективности сервиса?
- * Что дешевле – удержать или привлечь?

Что получит слушатель:

Ответы на вопросы по теме.