



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ

Как обеспечить поток рекомендаций в Ваш санаторий

**Спикер: Альбина Логачева,
собственник компании «Секреты
сервиса», эксперт по сервису,
бизнес-консультант**



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ





ПРАКТИКА УСПЕХА
Центр бизнес технологий
PRACTICE OF SUCCESS
Center business of technologies



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ

**Чем вы руководствуетесь, когда рекомендуете свою любимую компанию вашим родственникам, знакомым?
Пожалуйста, расставьте веса от 7 до 1. Где 7 более важный фактор, 1 менее важный.**

- _____ **Цены**
- _____ **Реклама и Объявление**
- _____ **Удобство**
- _____ **Качество услуг**
- _____ **Разнообразие услуг**
- _____ **Уровень заботы и внимания**
- _____ **Репутация компании**

Образ идеального клиента



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ



Какого мнения клиентов Вы
хотели бы добиться?



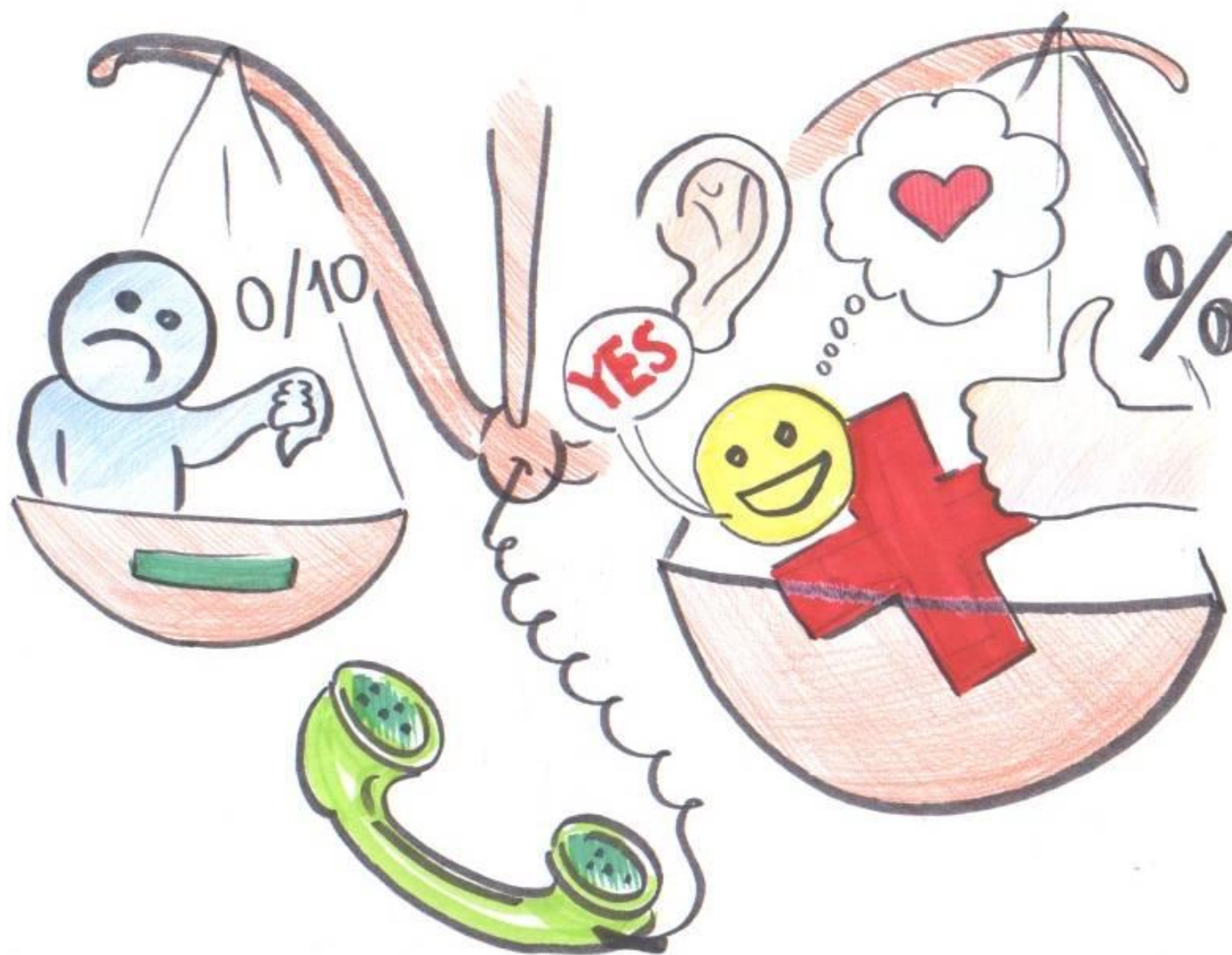
**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ



В чем Ваша уникальность?



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ





ПРАКТИКА УСПЕХА
Центр бизнес технологий
PRACTICE OF SUCCESS
Center business of technologies

В чем Ваша уникальность?

- Проанализируйте Вашу клиентскую базу. Изучите клиентов/**гостей**, которые Вас уже рекомендуют. Почему они Вас выбирают? Сделайте АБС анализ, х,у,z анализ базы.

Позвоните Вашим идеальным клиентам/гостям (если есть скидочные карты) и просите:

- Порекомендовали бы они Ваш санаторий своим друзьям, знакомым?
- Если да, то что им особенно нравится в Вашем санатории?
- Если нет, то что мы могли бы улучшить, что бы Вы могли нас рекомендовать? Чего не хватает? Что он хочет улучшить?

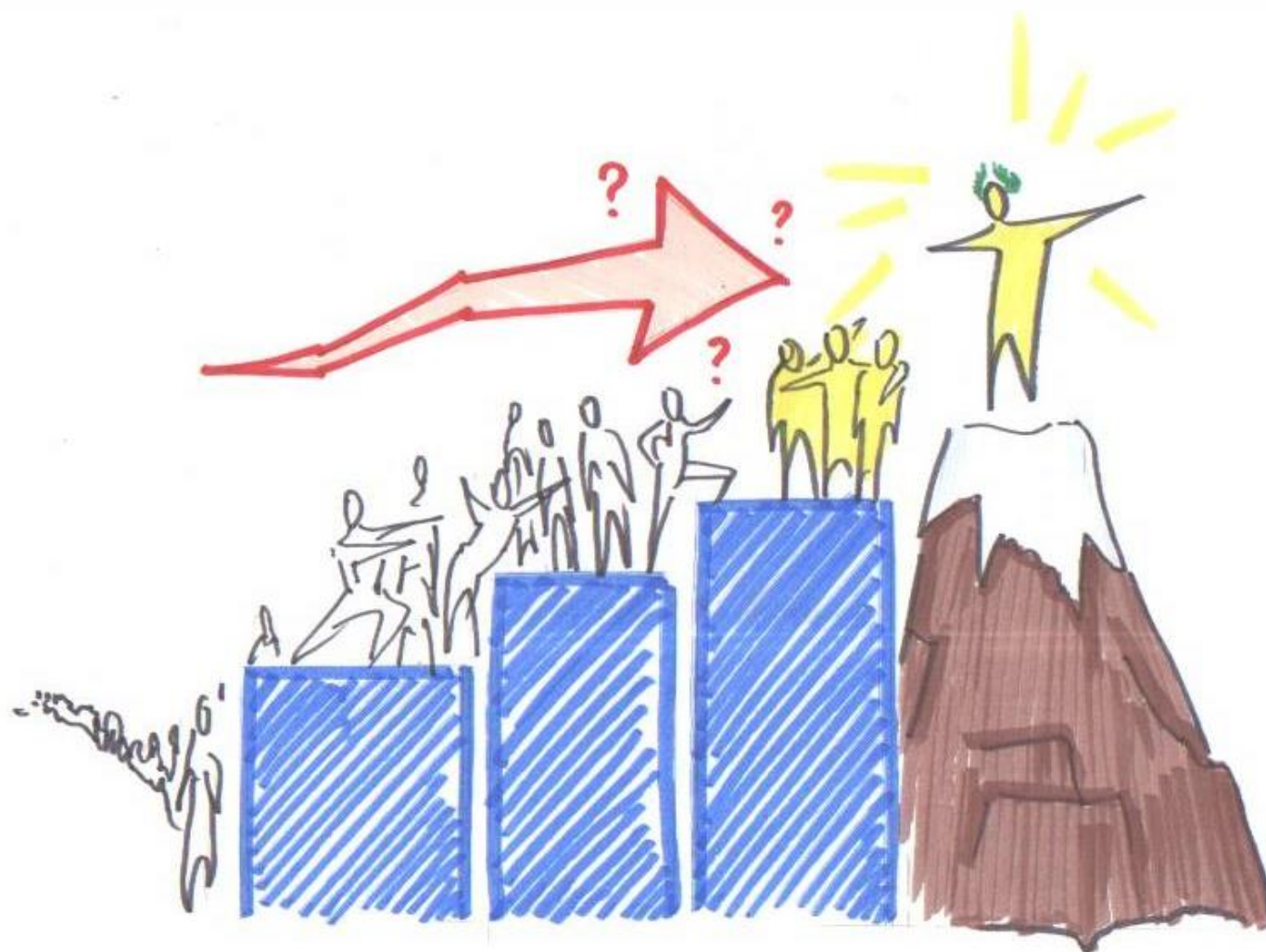
Эти ответы помогут Вам понять уникальность, преимущество Вашего санатория.

Какими вы должны быть, что бы привлечь больше
таких идеальных клиентов?

Продвижение должно быть направлено на Ваших
идеальных клиентов.



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ



Как часто к Вам приезжают по
рекомендациям?



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ



Что мотивирует
человека порекомендовать
вас, оставить отзыв?



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ





ПРАКТИКА УСПЕХА
Центр бизнес технологий
PRACTICE OF SUCCESS
Center business of technologies

Почему люди любят давать рекомендации?



**У людей есть
желание помочь,
так как хорошая
рекомендация – это
вклад в отношения
с человеком.**

Управление отзывами



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ

"Клиника ТИТАН" - сила в здоровье!

Заказать обратный звонок | Отзывы

Поиск по сайту | Найти

тел: +7(812) 438-02-03

О клинике | Мы лечим | Цены | Персонал | Вопросы | Контакты

ОСТАВИТЬ ОТЗЫВЫ НА СТОРОННИХ САЙТАХ

Яндекс.ru | Yell.ru | Tulp.ru | PeterGid.ru | GmStar.ru

Оставить отзыв на сайте

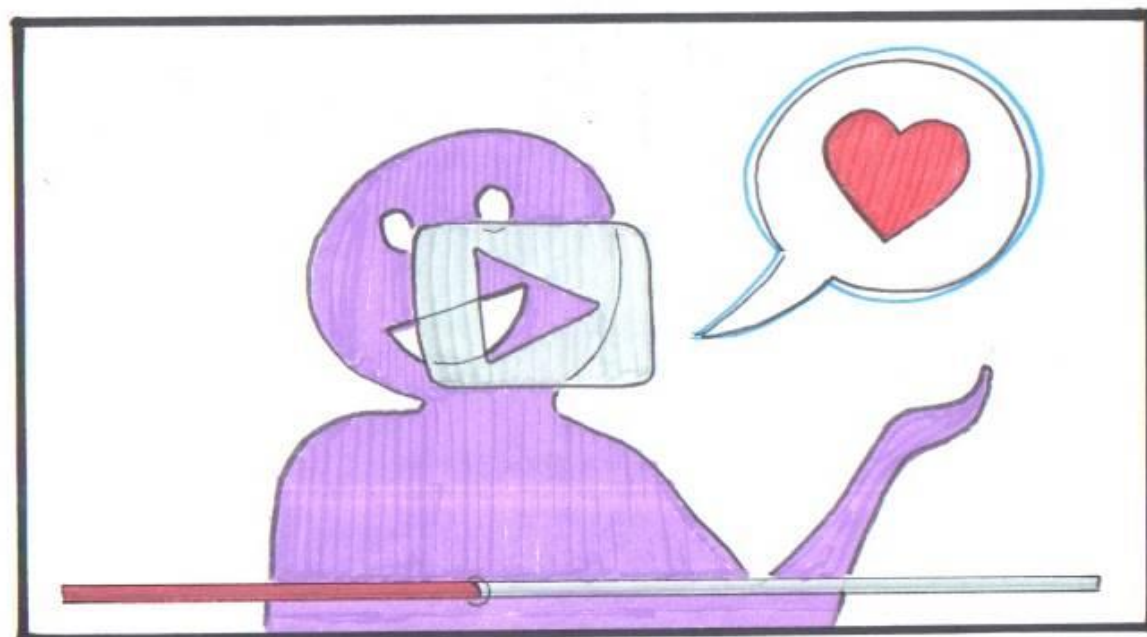
ЗАПИСЬ К ВРАЧУ

ЗАДАТЬ ВОПРОС

**Попросите Ваших любимых
гостей оставить видео-отзыв.
Предложите им за это бонус на
их личный счет.**



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ



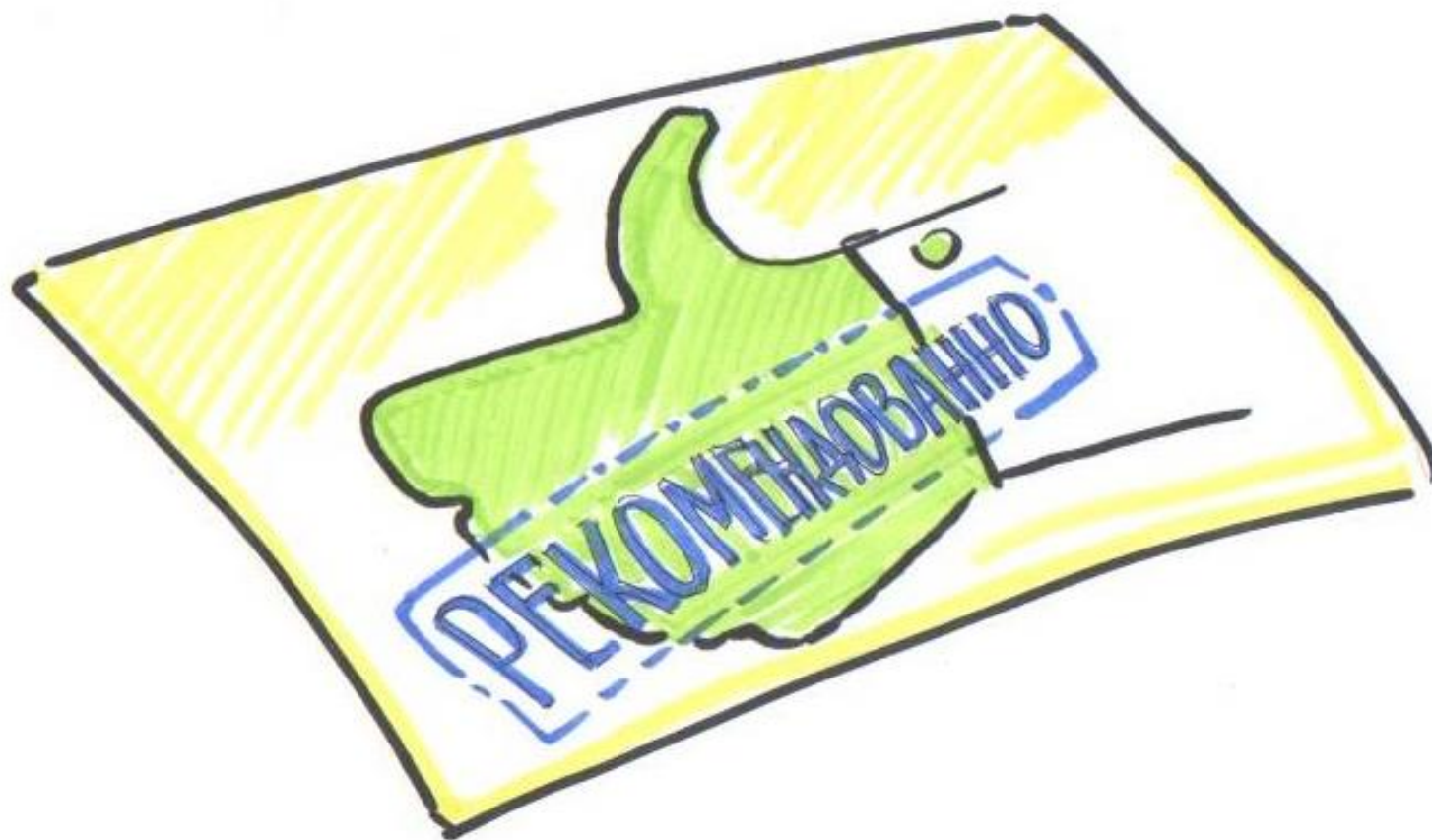
ВИДЕО-ОТЗЫВ ЛЮБИМОГО ГОСТЯ!



Как стимулировать гостей рекомендовать вас



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ





ПРАКТИКА УСПЕХА
Центр бизнес технологий
PRACTICE OF SUCCESS
Center business of technologies

Как стимулировать гостей рекомендовать вас

- Флаер на бесплатный мастер-класс по рисованию
- Флаер на бесплатное посещение сауны, маникюра
- **Рекомендательная карточка.** Рекомендую Вам санаторий Рекомендатель получает бонус на свой следующий приезд (если с его рекомендательной карточкой приезжает гость).



ПРАКТИКА УСПЕХА
Центр бизнес технологий
PRACTICE OF SUCCESS
Center business of technologies

Стимулируем оставлять положительные отзывы

- В течение двух часов после выезда из санатория отправляем клиенту SMS-сообщение: предлагаем написать мнение о санатории за бонус на личный счет. Не просим писать положительный отзыв — только поделиться опытом. Либо каждый, кто проживал у нас и оставил об этом развернутый отзыв на сайте www..., получает 1 тыс. рублей бонусов на личный счет.
- Главное — вести работу постоянно. Как только вы прекратите стимулировать гостей, они прекратят писать положительные отзывы, а вот негативные будут появляться регулярно.

Как стимулировать гостей оставлять положительные отзывы



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ



Взаимный PR



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ



**Обучайте ваших гостей
(здоровый образ жизни, долголетие,
профилактика, здоровая еда,
путешествия)**



**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ



Обучайте ваших гостей

- Через социальные сети
- Порталы (YouTube и т.д.)
- Обучение в вашем санатории, ресторане
- Проводите мастер-классы
- Давайте информацию о том, как разбираться в том, что вы предлагаете. Например: как выбрать детокс программу.



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ



Давайте полезные советы



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ



У каждого собственника, главного врача есть история

Создайте легенду.



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ





ПРАКТИКА УСПЕХА
Центр бизнес технологий
PRACTICE OF SUCCESS
Center business of technologies



СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА
КОНФЕРЕНЦИЯ

Знаменитый кулинарный ресторатор

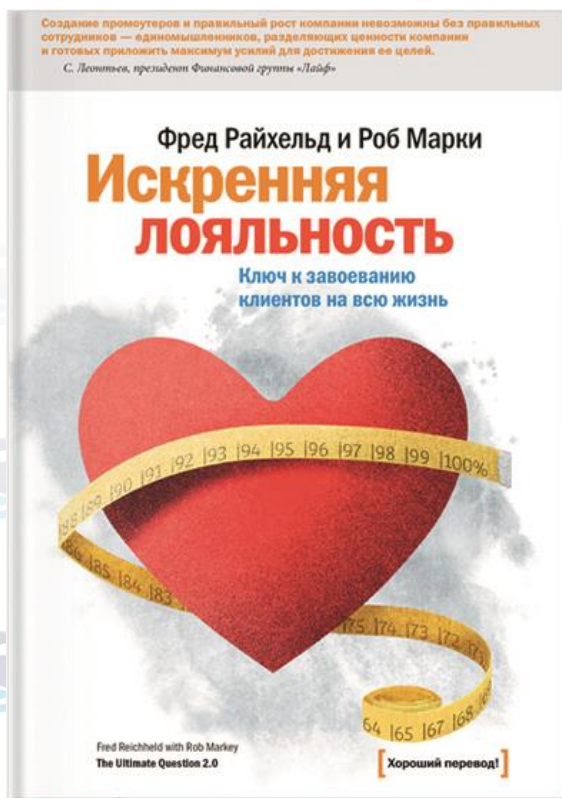


В 1998 году, Рамзи завершил свою карьеру шеф повара. Но это дата стала его рождением как предпринимателя. Он основал свой холдинг, и открыл свой первый ресторан в Челси под названием Gordon Ramsay, которое позже получило **3 звезды Мишлен**. Его автобиографические книги стали поистине популярными, а его только что открытые рестораны получали множество одобрений и получали свои звезды Мишлен. Всего у Гордона Рамзи имеется **13 звезд Мишлен в сумме**.



ПРАКТИКА УСПЕХА
Центр бизнес технологий
PRACTICE OF SUCCESS
Center business of technologies

Рекомендуемые КНИГИ:





**СЕКРЕТЫ
СЕРВИСА**
КОНФЕРЕНЦИЯ

**Ждем Вас на конференции
«Секреты сервиса».
25-26 октября 2019**

8-913-377-25-53, 214-71-60

www.secretsservice.ru

logacheva-albina@practica-uspeha.ru





ПРАКТИКА УСПЕХА
Центр бизнес технологий
PRACTICE OF SUCCESS
Center business of technologies

Подайте заявку на сайте
www.sanatorium.bitrix24.site и
получите бесплатно чек-листы для
контроля сервиса

8-913-377-25-53, 214-71-60

logacheva-albina@practica-uspeha.ru