

# 10 признаков успешного санатория

Естенков Дмитрий  
основатель «Санаториум»

<http://санаториум.рф>

9 лет помогаем заботиться о самом главном



# МИС «Санаториум»

9 лет работы на санаторно-курортном рынке,  
124 объекта, 10 на стадии внедрения

## Крупнейшие ведомства



Управление делами  
президента



Министерство  
здравоохранения



РЖД Здоровье



Федеральная служба  
безопасности



Министерство обороны



Министерство  
внутренних дел

## Ведущие частные объекты



## Зарубежные проекты



# Положение на рынке санкура 2019

**Низкая цена по ОМС**

**На рынок выходят отели**

**Рост цены привлечения**



**Все еще слабая конкуренция**

**% автоматизации < 30%**

**Огромный потенциал**

# Разрыв катастрофически увеличивается



**Какая Ваша роль?**

# 1. лицо в интернете

Специальное предложение "Отдых для души" [Подробнее](#)

**ЗНАНИЕ**  
Санаторно-курортный комплекс

Город-курорт Сочи, Адлерский район  
Ул. Просвещения, 139

**8 800 550 91 70**  
Звонок по России бесплатный

[Забронировать номер](#)

[Главная](#) [Лечение](#) [Номера](#) [Цены](#) [Акции](#) [О санатории](#) [Контакты](#) [Меню](#)

☆☆☆ Город-курорт Сочи, Адлерский район

# Санаторно-курортный комплекс «Знание»

## Бронирование номеров

ЗАЕЗД	16.03.2019	
ВЫЕЗД	17.03.2019	
ГОСТИ	2	

[Найти номер](#)

[Задайте свой вопрос!](#)

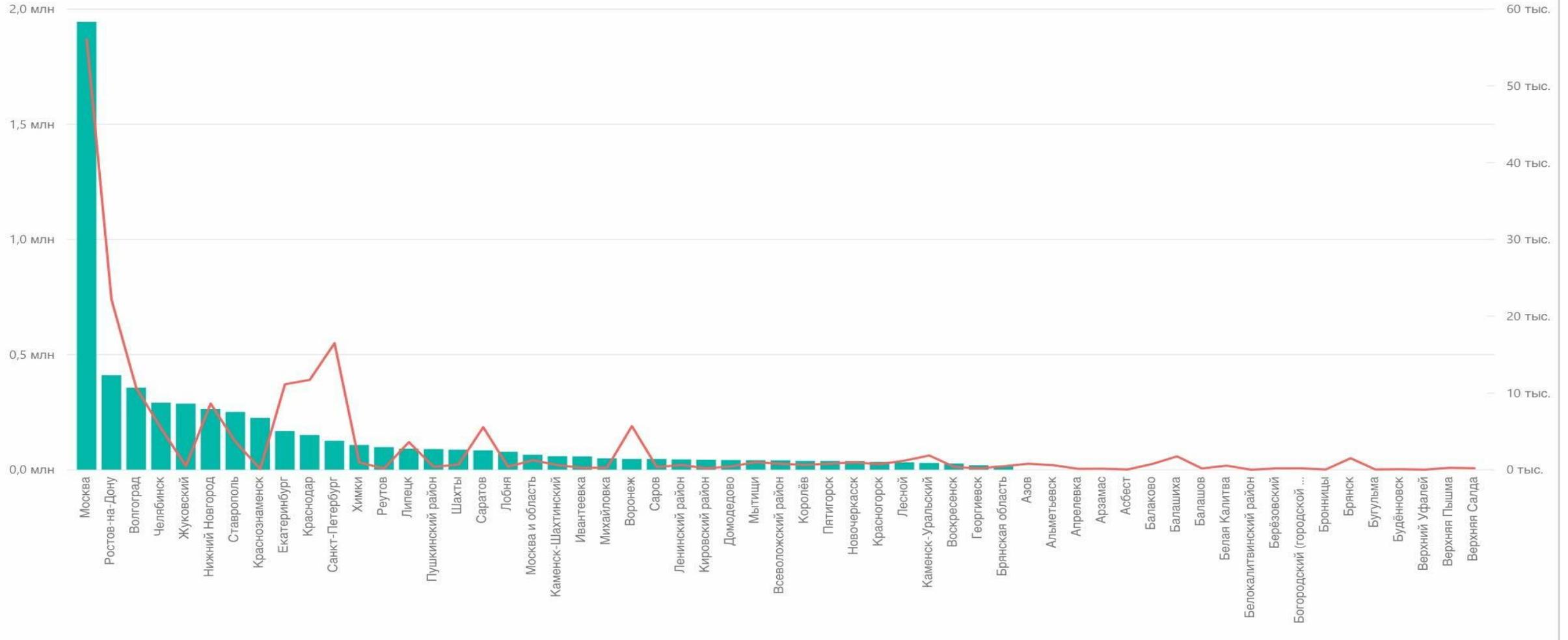
# 1. лицо в интернете

- 1. Вкусная визуализация.**
- 2. Визуализация номерного фонда.**
- 3. Социальные доказательства.**
- 4. Отдых для разных категорий.**
- 5. Бронирование онлайн.**
- 6. Специальные предложения.**
- 7. Призыв к действию.**

# 2. Эффективная реклама с расчётом отдачи

Доход (руб.) и \* Расход (руб.) по Регион таргетинга

● Доход (руб.) ● \* Расход (руб.)



**Снижение цены клиента с 10 000 руб. до 700 руб.**

- 1. Снижение доли продаж через booking.com и прочих агрегаторов**
- 2. Сквозная аналитика по регионам, профилям клиентов, нозологиям.**
- 3. Акцент на таргетированную рекламу.**
- 4. Специальные акции и предложения для целевой группы.**
- 5. Подогрев клиента по теме.**
- 6. Контроль конверсии в заявку у менеджеров.**
- 7. Увеличение доли постоянных клиентов.**

# 3. Путь клиента

**Агентство**



**Покупка**

**Путевка**



# 3. Цифровой путь клиента



Яndex



Roístat

Сквозная аналитика

## 4. Уровень сервиса

- 1. Повышение сервиса за счет оцифровки процессов.**
- 2. Внедрение программы лояльности.**
- 3. KPI терапевтам на % повторных клиентов.**
- 4. Получение обратной связи от пациентов.**
- 5. Рекомендации по следующей дате посещения санатория.**
- 6. Взаимодействие по итогу выезда.**

# 4. Уровень сервиса

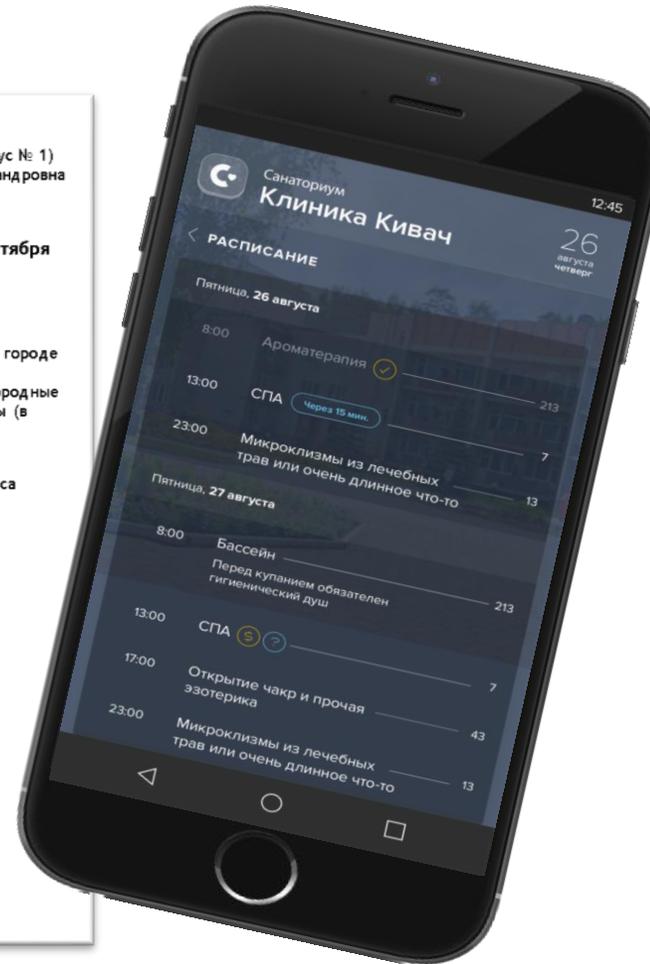


# 4. Уровень сервиса

№6448/2017  
Авденко Аркадий Григорьевич

Создано: 09.10.2018 12:00  
Комната: 523/СК1 (Спальный корпус № 1)  
Врач: Шувалова Тамара Александровна

Среда, 10 октября	Четверг, 11 октября	Пятница, 12 октября	Суббота, 13 октября	Воскресенье, 14 октября
08:00 - 13:00, каб. В городе (ОК) Углекислые сероводородные ванны (Верхние ванны (в парке)) 08:00, 403 (ЛК) BTL	08:00, 403 (ЛК) BTL 09:00 - 13:00, каб. В городе (ОК) Грязелечение (Грязелечебница им.Семашко)	08:00 - 13:00, каб. В городе (ОК) Углекислые сероводородные ванны (Верхние ванны (в парке)) 08:00, 403 (ЛК) BTL	08:00, 403 (ЛК) BTL 09:00 - 13:00, каб. В городе (ОК) Грязелечение (Грязелечебница им.Семашко)	08:00 - 13:00, каб. В городе (ОК) Углекислые сероводородные ванны (Верхние ванны (в парке))
09:00 - 13:00, каб. В городе (ОК) Грязелечение (Грязелечебница им.Семашко)	09:50, 412 (ЛК) Орошение горла и носа	09:50, 412 (ЛК) Орошение горла и носа	09:10, 520 (СК №1) Заключительный осмотр лечащего врача	09:50, 412 (ЛК) Орошение горла и носа
09:50, 412 (ЛК) Орошение горла и носа	10:00, 9 этаж (СК №1) пасс. лифт Вакуумный массаж	10:00, 9 этаж (СК №1) пасс. лифт Вакуумный массаж	09:50, 412 (ЛК) Орошение горла и носа	
10:00, 9 этаж (СК №1) пасс. лифт Вакуумный массаж	10:30, 407 (ЛК) Массаж простаты	10:30, 407 (ЛК) Массаж простаты	10:30, 407 (ЛК) Массаж простаты	
11:15, 303 (ЛК) Травяные ингаляции	11:15 - 11:30, 117 (ЛК) Травяные чаи		13:20, 306 (ЛК) Микроклизмы из лечебных трав	
11:15 - 11:30, 117 (ЛК) Травяные чаи	11:15, 303 (ЛК) Травяные ингаляции			
11:55, 306 (ЛК) Микроклизмы из лечебных трав	13:20, 306 (ЛК) Микроклизмы из лечебных трав			
13:25, 120 (ЛК) ЭПС	11:15 - 11:30, 117 (ЛК) Травяные чаи			
	13:25, 120 (ЛК) ЭПС			



# 5. Современные технологии



**Фитнес браслет**  
**1 500 – 3 000 руб.**



**Умные весы**  
**2 000 – 5 000 руб.**



**Check-up**  
**0 - ?**



**телемедицина**  
**0 - ?**



**HGP**  
**15 000 – 30 00 руб.**

**Санаториум**

## 6. Динамическое ценообразование

**Увеличение цены на путевки в высокий сезон на 25% без потери загрузки.**

- 1. Тестирование эластичности спроса и поиск оптимальной точки.**
- 2. Повышение глубины бронирования.**
- 3. Постепенное увеличение цены с поддержкой акциями.**
- 4. Добавление дополнительных непопулярных услуг в программу.**



# 6. Динамическое ценообразование

Служба приёма Группы Гостиница Клиенты Отчёты Администрирование Быстрый поиск... installer Cranberry Palace

Панель навигации  
Общие справочники  
Объект  
Объекты  
Расположение номер...  
Виды из окна  
Категории типов ком...  
Типы комнат  
Комнаты  
Зоны доступа  
Виды ремонта  
Виды уборки  
Отделы  
Листы ожидания  
Юр лица гостиницы  
Рабочие станции  
Календарь гостиницы  
Сезоны  
Типы дня  
Склады

Календарь гостиницы Календарём Списанием

Установить сезон Установить тип дня

← 11.10.2018 → Все типы комнат

понедельник	вторник	среда	четверг	пятница	суббота	воскресенье
<input type="checkbox"/> 1 LO	<input type="checkbox"/> 2 WE	<input type="checkbox"/> 3 WE	<input type="checkbox"/> 4 MID	<input type="checkbox"/> 5 MID	<input type="checkbox"/> 6 H	<input type="checkbox"/> 7 H
<input type="checkbox"/> 8 LO	<input type="checkbox"/> 9 LO	<input type="checkbox"/> 10 LO	<input type="checkbox"/> 11 HI	<input type="checkbox"/> 12 HI	<input type="checkbox"/> 13 HI	<input type="checkbox"/> 14 HI
<input type="checkbox"/> 15 HI	<input type="checkbox"/> 16 WE	<input type="checkbox"/> 17 WE	<input type="checkbox"/> 18 WE	<input type="checkbox"/> 19 WE	<input type="checkbox"/> 20 HI	<input type="checkbox"/> 21 HI
<input type="checkbox"/> 22 HI	<input type="checkbox"/> 23 HI	<input type="checkbox"/> 24 HI	<input type="checkbox"/> 25 HI	<input type="checkbox"/> 26 HI	<input type="checkbox"/> 27 HI	<input type="checkbox"/> 28 HI
<input type="checkbox"/> 29 HI	<input type="checkbox"/> 30 HI	<input type="checkbox"/> 31 WE	<input type="checkbox"/> 1 HI	<input type="checkbox"/> 2 HI	<input type="checkbox"/> 3 HI	<input type="checkbox"/> 4 HI
<input type="checkbox"/> 5 HI	<input type="checkbox"/> 6 HI	<input type="checkbox"/> 7 HI	<input type="checkbox"/> 8 HI	<input type="checkbox"/> 9 HI	<input type="checkbox"/> 10 HI	<input type="checkbox"/> 11 HI

Назначить тип дня на выделенные даты  
WE Weekend Применить

Сохранить

Пример управления тарифами с помощью сезонов.

# 7. Тарифы: Управление программами

## Серебряный возраст



С возрастом здоровье несколько ухудшается, собственно, как и настроение. Энергии

Воспользоваться акцией →

за место от **1 700 ₺** в сутки

## Антистресс



Санаторий «Знание» предлагает, в короткий срок, получить комплекс медицинских услуг по

Воспользоваться акцией →

за место от **1 700 ₺** в сутки

## Молодой ветеран



В санатории «Знание» действует специализированная лечебно-оздоровительная

Воспользоваться акцией →

за место от **1 700 ₺** в сутки



# 7. Тарифы: Наследование

BASE - Base rate 

Общие характеристики | Расширенные настройки | **Варианты и стоимость**

Настроенные варианты

Добавить | Удалить

☺ **All seasons, all days**

- High season; Workdays
- Low season; Workdays

Настройки варианта  **Использовать по умолчанию**

Название варианта: High season; Workdays  **Формировать название автоматически**

Базировать на варианте: BASE All seasons, all days

Условия применения | **Стоимость проживания** | Стоимость пакетов

Значения  **Формулы**  **Цена за весь период**

Тип комнаты	Пакеты по умол...	Взрослые за 1	Взрослые за 2	Взрослые за 3	Взрослые за единицу	Дети (осн.) за единицу	Children 8-14 за единицу
STD Standard		n/a	n/a	n/a	130%	n/a	110%
DBL Double with sing		120%	130%	n/a	130%	n/a	110%
TWIN Twin with 2 bec		130%	130%	130%	n/a	130%	110%
BED1 Bed 1		n/a	n/a	n/a	130%	130%	120%
BED2 Bed 2		n/a	n/a	n/a	130%	130%	120%
LUX Luxe		130%	130%	130%	130%	n/a	n/a
HALL Conference hall		n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

**Изменение стоимости программ вручную  
2 дня**

**С помощью функции «наследование тарифов»  
10 минут**

# 8. Глубина коммуникации с клиентом



**Санаториум**



## 9. Загрузка в низкий сезон

**Увеличение загрузки санатория с 57 до 88% без снижения маржинальности**

- 1. Динамическое управление ценой.**
- 2. Выделение групп клиентов которые готовы покупать дополнительные услуги.**
- 3. Внедрение системы лояльности до 30 % скидки в низкий сезон.**
- 4. Повышение уровня обслуживания.**
- 5. Рекомендации по следующей дате посещения санатория.**

# 9. Загрузка в низкий сезон



**Для клиентов которые готовы покупать доп. услуги формируется предложение с 30% скидкой и сохранением общей доходности**

# 10. Средний чек по дополнительным услугам

**Увеличение среднего по дополнительным услугам с  
3 500 до 12 300**

- 1. Внедрение рекомендации назначений.**
- 2. Мотивация персонала на продажу дополнительных услуг.**
- 3. Акционные уведомления на мобильное приложение.**

# Рекомендации по назначениям

The screenshot shows a medical software interface with a top navigation bar containing icons for Registration, Patients, Events, Schedules, Dispatching, Laboratory, Reports, Cash, Staff, Administration, and Help. A sidebar on the left lists various patient management options like 'My Patients', 'Accounts', 'Save', and 'Start Reception'. The main window is titled 'Выбор диагноза' (Diagnosis Selection) and is divided into several sections:

- Диагнозы:** A tree view showing ICD-10 codes. The selected code is I11.9: 'Гипертензивная [гипертоническая] болезнь с преимущественным поражением сердца без (застойной) сердечной недостаточности'.
- Рекомендованные назначения:** A list of recommended procedures and consultations, including instrumental studies, ultrasound, ECG monitoring, and consultations with cardiologists and physiotherapists.
- Выбранные диагнозы:** A table showing the selected diagnosis and its status.

At the bottom of the window, there are buttons for 'Выбрать' (Select) and 'Закрыть' (Close). The status bar at the very bottom shows 'admin [Админ Админов Админович]', '15:44 ms', and 'Версия: 2.6.155'.

# Результативность персонала

id	принято за квартал	% повторных	% доп купивших доп услуги	сумма доп услуг	ср. чек
10414	25	60%	88%	437 422,00 ₹	17 496,88 ₹
10131	518	27%	90%	9 391 165,00 ₹	18 129,66 ₹
27	459	24%	83%	4 960 889,00 ₹	10 808,04 ₹
23	819	22%	59%	2 775 311,00 ₹	3 388,66 ₹
10259	401	22%	85%	4 649 767,00 ₹	11 595,43 ₹
10150	486	21%	90%	8 793 611,50 ₹	18 093,85 ₹
10238	469	21%	87%	6 578 264,00 ₹	14 026,15 ₹
10289	452	20%	81%	5 620 064,00 ₹	12 433,77 ₹
10140	510	19%	83%	5 776 668,00 ₹	11 326,80 ₹
10284	501	15%	80%	5 326 785,00 ₹	10 632,31 ₹

# Разрыв катастрофически увеличивается



**Выбор за вами!**

# Спасибо за внимание!



Естенков Дмитрий  
основатель и генеральный директор «Санаториум»

тел.: +7 499 999 01 83

<http://санаториум.рф>

9 лет помогаем заботиться о самом главном

