САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Управление маркетингом
в Сакском военном клиническом санатории имени Н.И. Пирогова

Начальник ФГБУ «СВКС им. Н.И. Пирогова» Минобороны России
Довгань Игорь Александрович

Прохождение классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и **иные средства размещения**

- 16 июля 2018 г. до объявления об обязательной классификации, согласно рискоориентированному подходу к деятельности, руководствуясь Приказом Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215, **пройдена официальная классификация средств размещения санатория как «иного средства размещения»**
- **Номерному фонду** присвоено от **3 до 5 звезд**
- Классификацию осуществляла **аккредитованная организация** - ГУП «Крымский туристический центр»

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ
АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЙ:
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «КРЫМСКИЙ ТУРИСТСКИЙ ЦЕНТР» | ИНН: 9102173369 | ОГРН: 1159102065770 |
Адрес: 295017,Республика Крым, г. Симферополь, ул.Комсомольская,4
| Телефон: 8-3652-669-510 | E-mail: info@gupktc.ru
| Аттестат аккредитации от 25 марта 2016 года № 03
выдан Министерством курортов и туризма Республики Крым.
Регистрационный номер в Федеральном перечне: 220000076

СВИДЕТЕЛЬСТВО

О ПРИСВОЕНИИ КАТЕГОРИИ

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Сакский военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова»
Министерства обороны Российской Федерации
(Корпуса №№ 2-6, 6, 46, 52/24, 95)
Регистрационный номер в Едином Федеральном реестре : № 550015147
Срок действия: с 16.07.2018 по 15.07.2021 года
ИНН 7722004092/ОГРН 1037739640421
Адрес местонахождения:
296500, Республика Крым, г. Саки, ул. Курортная, д. 2
Телефон: 8 (36563) 3-30-00; e-mail: office@saki-pirogova.ru
ПРИСВОЕНА КАТЕГОРИЯ «ТРИ ЗВЕЗДЫ»

Основание: Решение аккредитованной организации от «16» июля 2018 г.
Дата выдачи: «16» июля 2018 г.

РАЗРЕШАЕТСЯ ПРИМЕНЕНИЕ ЗНАКА КАТЕГОРИИ В РЕКЛАМНЫХ ЦЕЛЯХ

Директор ГУП РК «Крымский туристский центр» О.В.Шерстнева

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ
АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЙ:
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «КРЫМСКИЙ ТУРИСТСКИЙ ЦЕНТР» | ИНН: 9102173369 | ОГРН: 1159102065770 |
Адрес: 295017,Республика Крым, г. Симферополь, ул.Комсомольская,4
| Телефон: 8-3652-669-510 | E-mail: info@gupktc.ru
| Аттестат аккредитации от 25 марта 2016 года № 03
выдан Министерством курортов и туризма Республики Крым.
Регистрационный номер в Федеральном перечне: 220000076

СВИДЕТЕЛЬСТВО

О ПРИСВОЕНИИ КАТЕГОРИИ

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Сакский военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова»
Министерства обороны Российской Федерации
(Корпуса №№ 3, 7, 8, 9, 13 , 22, 92)
Регистрационный номер в Едином Федеральном реестре : № 550015146
Срок действия: с 16.07.2018 по 15.07.2021 года
ИНН 7722004092/ОГРН 1037739640421
Адрес местонахождения:
296500, Республика Крым, г. Саки, ул. Курортная, д. 2
Телефон: 8 (36563) 3-30-00; e-mail: office@saki-pirogova.ru
ПРИСВОЕНА КАТЕГОРИЯ «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ»

Основание: Решение аккредитованной организации от «16» июля 2018 г.
Дата выдачи: «16» июля 2018 г.

РАЗРЕШАЕТСЯ ПРИМЕНЕНИЕ ЗНАКА КАТЕГОРИИ В РЕКЛАМНЫХ ЦЕЛЯХ

Директор ГУП РК «Крымский туристский центр» О.В.Шерстнева

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ
АККРЕДИТОВАННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ПО КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЙ:
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «КРЫМСКИЙ ТУРИСТСКИЙ ЦЕНТР» | ИНН: 9102173369 | ОГРН: 1159102065770 |
Адрес: 295017,Республика Крым, г. Симферополь, ул.Комсомольская,4
| Телефон: 8-3652-669-510 | E-mail: info@gupktc.ru
| Аттестат аккредитации от 25 марта 2016 года № 03
выдан Министерством курортов и туризма Республики Крым.
Регистрационный номер в Федеральном перечне: 220000076

СВИДЕТЕЛЬСТВО

О ПРИСВОЕНИИ КАТЕГОРИИ

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Сакский военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова»
Министерства обороны Российской Федерации
(Корпус № 129)
Регистрационный номер в Едином Федеральном реестре : № 550015145
Срок действия: с 16.07.2018 по 15.07.2021 года
ИНН 7722004092/ОГРН 1037739640421
Адрес местонахождения:
296500, Республика Крым, г. Саки, ул. Курортная, д. 2
Телефон: 8 (36563) 3-30-00; e-mail: office@saki-pirogova.ru
ПРИСВОЕНА КАТЕГОРИЯ «ПЯТЬ ЗВЕЗД»

Основание: Решение аккредитованной организации от «16» июля 2018 г.
Дата выдачи: «16» июля 2018 г.

РАЗРЕШАЕТСЯ ПРИМЕНЕНИЕ ЗНАКА КАТЕГОРИИ В РЕКЛАМНЫХ ЦЕЛЯХ

Директор ГУП РК «Крымский туристский центр» О.В.Шерстнева

Признание обществом заслуг санатория – 41 награда

4	8	14	15
2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Санаторий в 2018 г. прошел сертификацию на соответствие стандартам качества

Сертификат соответствия стандарту ISO 9001:2015

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ РОСТ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНА В ФЕДЕРАЛЬНОМ АГЕНТСТВЕ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ
№ РОСС RU.31360.04ЖУ32

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ
№ RU.2445.154 выдан 21.05.2018 г.

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Сакский военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова»
Министерства обороны Российской федерации

юридический адрес:
РФ, 296505, республика Крым, г. Саки, ул. Курортная, д. 2

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)

Область сертификации:

Санаторно-курортное лечение.
Медицинская реабилитация.

Срок действия с 21.05.2018 г. по 21.05.2021 г.

Руководитель органа по сертификации М.Ф. Ульянов

Сертификат соответствия стандарту ISO 14001:2015

СИСТЕМА ДОБРОВОЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ РОСТ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНА В ФЕДЕРАЛЬНОМ АГЕНТСТВЕ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ
№ РОСС RU.31360.04ЖУ32

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ
№ RU.4973.155 выдан 21.05.2018 г.

Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Сакский военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова»
Министерства обороны Российской федерации

юридический адрес:
РФ, 296505, республика Крым, г. Саки, ул. Курортная, д. 2

СИСТЕМА ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА
СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА

ГОСТ Р ИСО 14001-2016 (ISO 14001:2015)

Область сертификации:

Санаторно-курортное лечение.
Медицинская реабилитация.

Срок действия с 21.05.2018 г. по 21.05.2021 г.

Руководитель органа по сертификации М.Ф. Ульянов

стал дипломантом Премии Правительства РФ в области качества

8 (800) 777-47-90 WWW.SAKI-PIROGOVA.RU office@saki-pirogova.ru

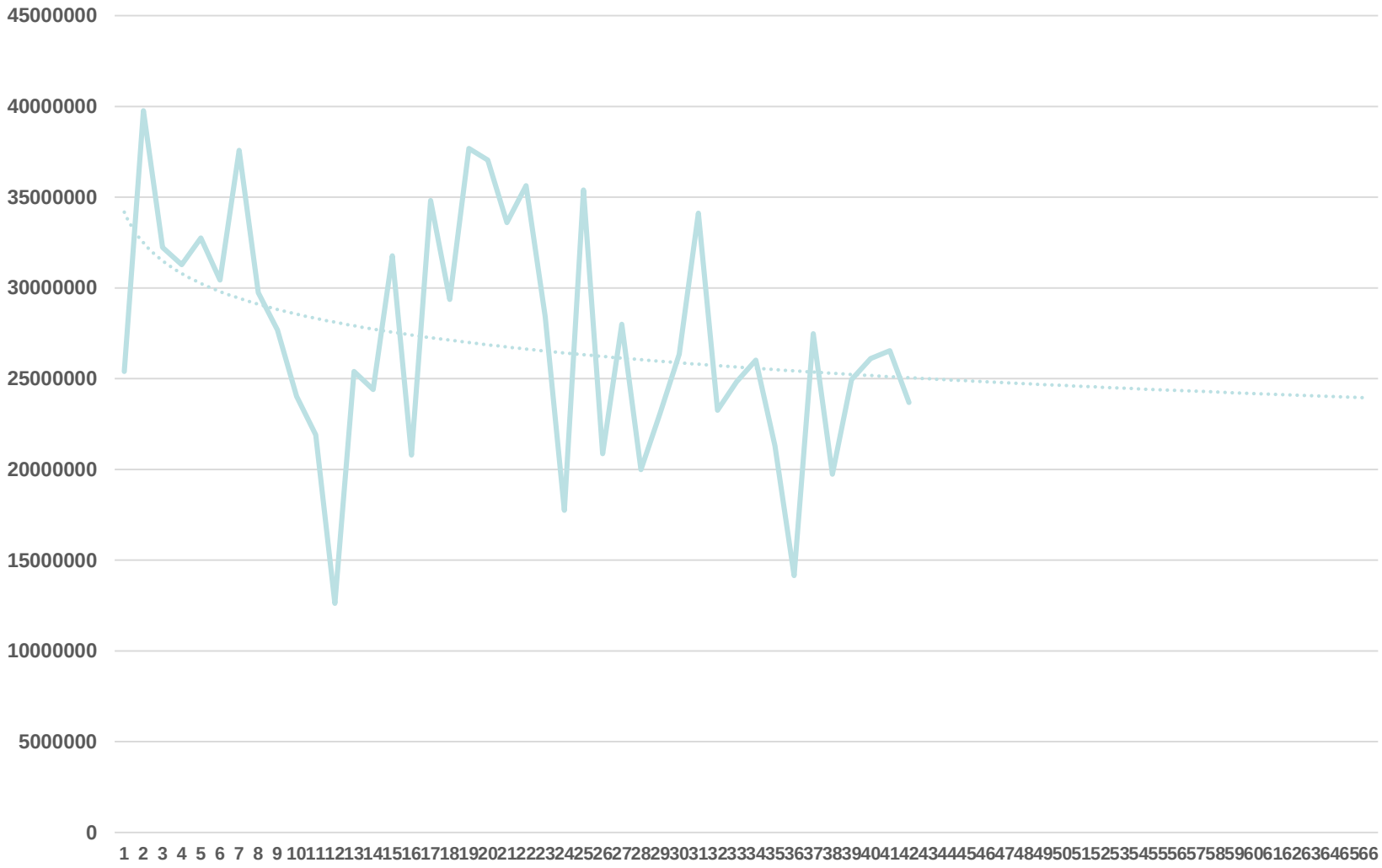
САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Санаторий в 2019 г.

получил статус
Признанное совершенство 5*
Европейского фонда по управлению качеством

8 (800) 777-47-90 WWW.SAKI-PIROGOVA.RU office@saki-pirogova.ru

Тренд продаж путевок коммерческой категории за период январь 2015 – июнь 2018



8 (800) 777-47-90 WWW.SAKI-PIROGOVA.RU office@saki-pirogova.ru

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Начальник санатория

- Заместитель начальника санатория (по общим вопросам)
  - Инспектор по охране труда и технике безопасности
  - Референт по контролю качества
  - Начальник штаба (местной обороны)
  - Отделение кадров
  - Отделение по контролю качества
  - Отдел бронирования, рекламы и маркетинга
    - Отделение рекламы и маркетинга
    - Отделение реализации и распространения путевок
  - Клуб
  - Делопроизводство
- Заместитель начальника санатория (по безопасности информации)
  - Отделение обработки информации
  - Бюро пропусков
  - Команда сторожевой охраны
- Начальник медицинской части – врач -методист
  - Медицинская часть (с медицинским архивом)
  - Врач - эпидемиолог
  - Главная медицинская сестра
  - Приемное отделение
  - Терапевтическое отделение
  - Неврологическое отделение
  - Медицинское отделение
  - Лечебно-диагностический центр
  - Аптека
  - Центр медицинской реабилитации
  - Отделение ремонта медицинского оборудования
- Начальник отдела материально-технического обеспечения
  - Инженер по охране окружающей среды
  - Электрическое хозяйство
  - Автоматическая телефонная станция
  - Гараж
  - Садово-парковое хозяйство
  - Прачечная
  - Отделение (эксплуатационное)
  - Отделение продовольственного снабжения
    - Столовая
  - Водопроводно-канализационное отделение
  - Котельная
  - Вентиляционное хозяйство
  - Склады
- Начальник финансово-экономического отдела – главный бухгалтер
  - Финансово-экономический отдел
- Юридическое отделение
- Отделение (контрактно-договорной работы)
- Референт
- Референт (по стратегическому планированию и развитию)
- Административно-хозяйственный отдел
- Отделение вещевого снабжения
- Контрольно-технический пункт

8 (800) 777-47-90 WWW.SAKI-PIROGOVA.RU office@saki-pirogova.ru

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Структура ОБРиМ

Начальник ОБРиМ

Начальник ОРРП

Начальник ОРиМ

Call-центр

-2 оператора коммерческой категории

-2 оператора льготной категории

с функциями делопроизводителей

Приемное отделение

- старший администратор-эвакуатор

- 8 администраторов

(2 администратора в смене)

- маркетолог

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Основные функции ОБРиМ

- В своей деятельности руководствоваться политикой в области качества
- Обеспечение высокой круглогодичной заполняемости санатория
- ДВУХСТОРОНЕЕ информационное взаимодействие с пациентами
- Формирование и поддержание Бренда санатория через различные маркетинговые инструменты
- Привлечение новых пациентов
- Взаимодействие с ФМС
- Взаимодействие с ГВМУ и ЦТО
- Взаимодействие и организация договорных отношений с Юр. Лицами по вопросу реализации санаторно-курортных путевок
- Участие в оценке качества оказываемых услуг
- Участие в формирование ценовой политики на оказываемые услуги
- Формирование новых продуктов
- Разносторонняя оценка рыночной ситуации, Benchmarking

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Принципы ОБРиМ

Мы знаем все о нашем клиенте, каким он будет сегодня и через 5 лет

Мы знаем все о наших конкурентах и даже то, что не знают они

Мы заботимся о каждом сотруднике, но каждый сотрудник несет персональную финансовую ответственность за свои результаты

Мы ставим измеримые, достижимые, но амбициозные цели Каждый завтра должен быть лучше, чем сегодня

Мы обеспечиваем каждого сотрудника эффективными инструментами для достижения целей

Мы руководствуемся принципом Паретто в выборе средств для достижения цели

Мы знаем сколько принес прибыли каждый вложенный в рекламу рубль и сколько еще принесет

Мы не останавливаемся на достигнутом. Мы знаем, что чем больше мы сделаем сегодня, тем больше получит Санаторий завтра, даже если все планы выполнены

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

ОБРиМ в системе контроля качества и процессного подхода

Владелец процесса
Начальник ОБРиМ
Цель
Достижение максимальной загрузки санатория с высокой рентабельностью
Вход
Заявка пациента
Выход
Пациент получил медицинские услуги по санаторно-курортной путевке

Плановые показатели процессов:

Стоимость клиента
Стоимость клиента менее 1000 рублей - 100% выполнение
Стоимость клиента более от 1000 до 5000 - 50% выполнения
Стоимость клиента более от 5000 - план не выполнен

Обеспечение конверсии сайта
10% и более конверсии сайта – 100%
5% конверсии сайта – 50%
Менее 1 % - план не выполнен

Прирост оборотных средств от продаж коммерческих путевок
10% и более – 100% выполнения
Далее пропорционально

Глубина бронирования
Более 6 месяцев – 100%
Более 3 месяцев - 50%
Менее 3 месяцев – план не выполнен

Количество забронированных путевок
700 путевок = 100% выполнение
Продолжительность лечения
14 дней – 100%

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Ключевые показатели эффективности

№	Точки измерения	Измеряемые характеристики	Вес критерия % (В)	Периодич-ность измерения	Методы измерения	Целевые значения
1	Стоимость клиента (Р1)	Среднее значение затраченных средств для привлечения 1 коммерческого пациента	0,7	1 раз в месяц	Система аналитики сайта/Roistat	100% выполнение планового показателя
2	Обеспечение конверсии сайта (Р1)	Количество посетителей сайта совершивших звонок или оставивших заявку на бронь по отношению к общему числу посетителей сайта	0,3	1 раз в месяц	Система аналитики сайта/Roistat	100% выполнение планового показателя
3	Отсутствие ошибок при оформлении документации пациентов	Ошибки при оформлении регистрации пациентов	0,3	1 раз в месяц	Аудит, отчет смежных отделов	100% документов выполнено без ошибок
4	Отсутствие ошибок при дистанционном оформлении договоров\счетов	Ошибки при дистанционном оформлении договоров\счетов	0,4	1 раз в месяц	Аудит, отчет смежных отделов	100% выполнено без ошибок
5	Конверсия звонок-бронь (Р2)	Количество заявок подтвердивших бронь	0,1	2 раз в месяц	Сводный отчет CRM системы	100% комерческих запросов переходит в бронирование
6	Прирост оборотных средств от продаж коммерческих путевок (Р2)	Прирост оборотных средств от продаж коммерческих путевок по отношению к аналогичному периоду истекшего года	0,4	1 раз в месяц	Бухгалтерский отчет	100% выполнение планового показателя

Ключевые показатели эффективности

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

№	Точки измерения	Измеряемые характеристики	Вес критерия, % (В)	Периодичность измерения	Методы измерения	Приемлемые значения
7	Количество обработанных звонков (Р2)	Процент обработанных звонков коммерческой категории от общего количества поступивших звонков коммерческой категории	0,1	1 раз в неделю	CRM	100% поступивших звонков
8	Соответствие скрипту разговора (Р2)	Верное и точное использование администратором речевых модулей	0,1	1 раз в неделю	Сверка с чек-листом выборочных записей телефонных разговоров	100% проверенных разговоров соответствуют речевым модулям
9	Глубина бронирования (Р2)	Количествомесяцев на которые осуществлено предварительное бронирование	0,1	1 раз в месяц	CRM аналитика	100% выполнение планового показателя
10	Количество забронированных путевок (Р2)	Прирост количества забронированных путевок в день	0,1	1 раз в месяц	CRM аналитика	100% выполнение планового показателя
11	Продолжительность лечения (Р2)	Средняя продолжительность лечения коммерческой категории пациентов	0,1	1 раз в месяц	CRM аналитика	100% выполнение планового показателя

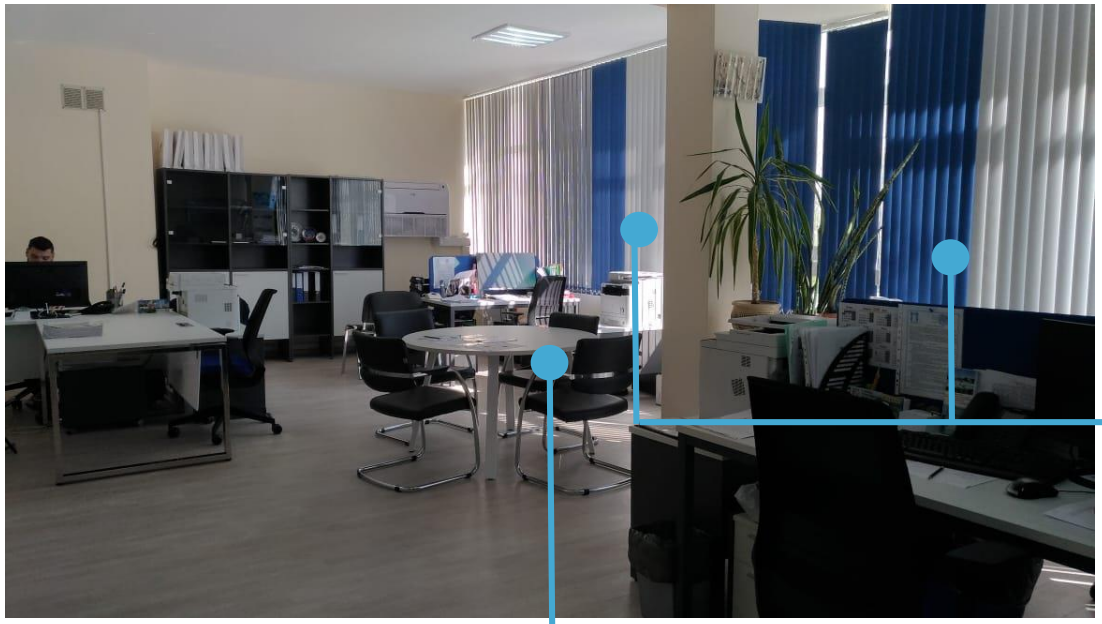
САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

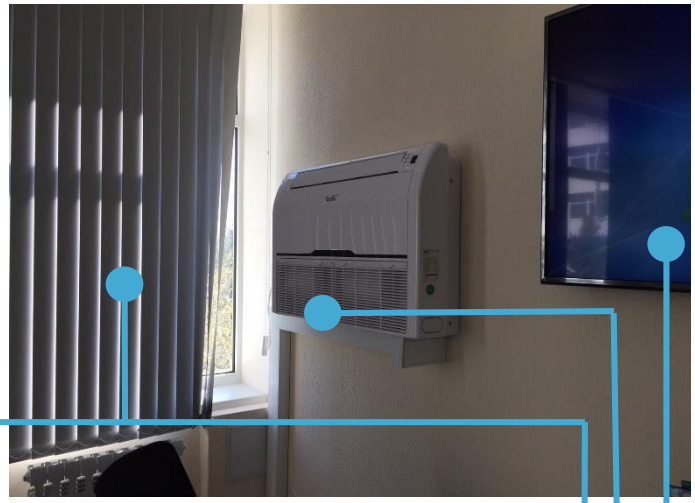
Развитие call-центра

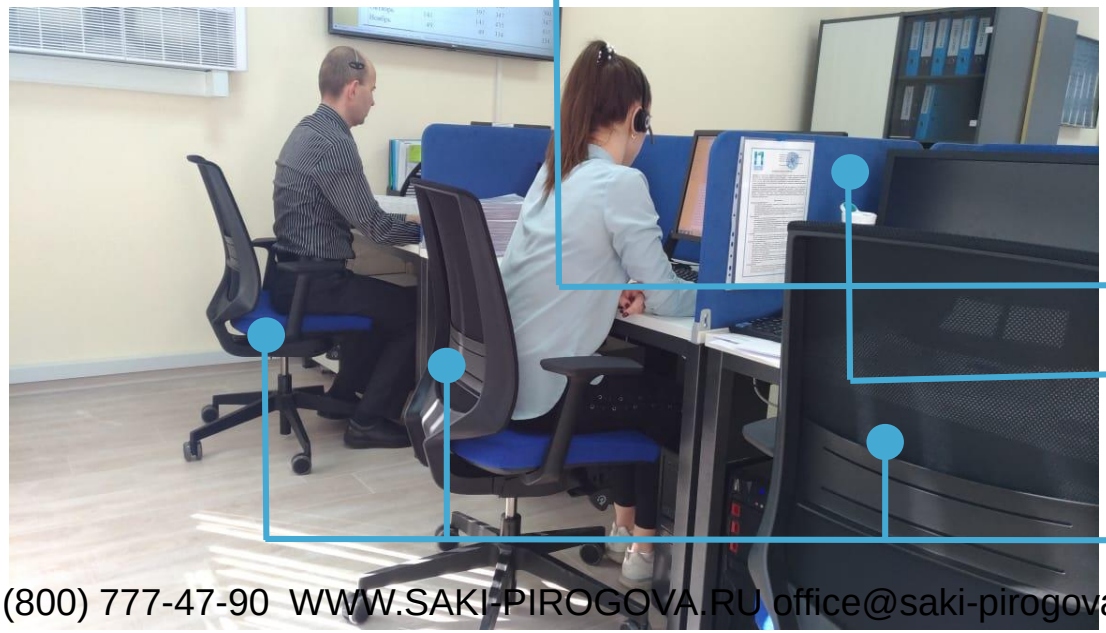
- Современная IP-телефония
- Разделение потоков льгота\коммерция
- Интерактивное приветствие
- Бесплатный номер для звонков по России (8-800..)
- Развитие собственной CRM-системы с 2 полей до 22
- Мониторинг результатов работы в режиме онлайн
- Система адаптации обучения и наставничества
- Разработка книги продаж
- Контроль звонков по чек-листам
- Разработка четких планов продаж с персональной оценкой каждого менеджера и вспомогательных KPI
- Современная эргономическая мебель, повышающая эффективность работы сотрудников
- Переезд из кабинетной системы в оупенспейс, что позволило не только увеличить эффективность, но и снизить коррупционные риски

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Развитие call-центра







- Жалюзи блэкаут
- Безопасное кондиционирование
- Демонстрационный экран
- Зона переговоров
- Звукопоглощающие перегородки
- Кресла с синхромеханизмом

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

CRM система управления маркетингом

CRM в режиме реального времени отображает на общем экране количество броней, по категориям пациентов. Администраторы видят результат своей деятельности ЗДЕСЬ и СЕЙЧАС

Благодаря CRM системе контакты каждого клиента зафиксированы в нашей информационной базе, даже если он не стал пациентом

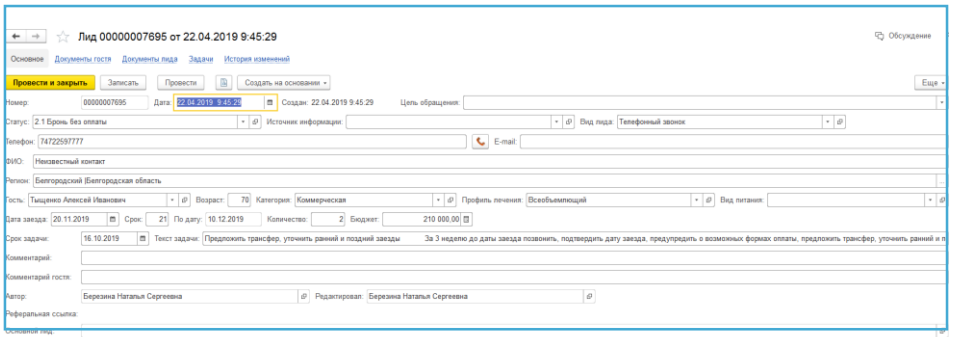
Внедрена автоматическая постановка задач при прохождение по воронке продаж и автоматическое создание контакта с последующей задачей

CRM позволяет в автоматическом режиме рассчитывать основные показатели бронирования по каждому сотруднику и по отделу: конверсия, средний чек, средняя продолжительность лечения, время ожидания, процент пропущенных звонков

Мотивация

Название месяца	коммерция			льгота			Итого		
	Заезд, чел.	Заехало за день, чел.	Бронь, чел.	Заезд, чел.	Заехало за день, чел.	Бронь, чел.	Заезд, чел.	Заехало за день, чел.	Бронь, чел.
Апрель	675	473	202	484	392	92	1 159	865	294
Май	486		486	333		333	819		819
Июнь	482		482	429		429	911		911
Июль	515		515	332		332	847		847
Август	421		421	360		360	781		781
Сентябрь	395		395	347		347	742		742
Октябрь	138		138	435		435	573		573
Ноябрь	49		49	334		334	383		383
Декабрь	21		21	403		403	424		424
Итого	3 182	473	2 709	3 457	392	3 065	6 639	865	5 774

Фиксация



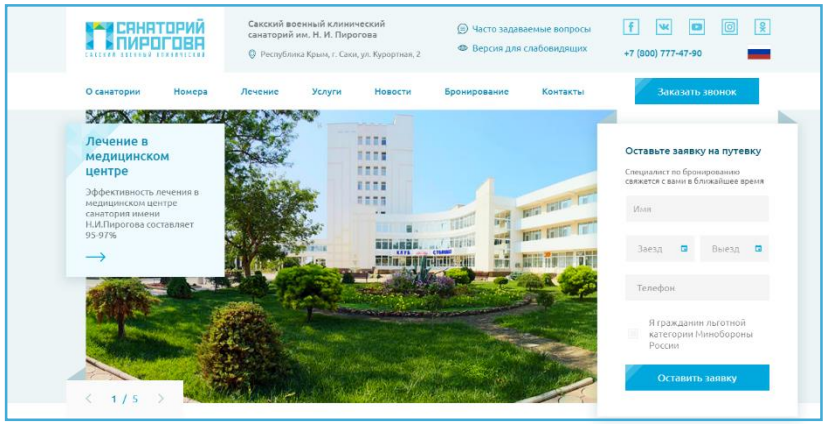
Аналитика

Категория гостя	Номеров новых коммерческих	%	Пропущеных из них	%	Звонки без событий	%	Время разговора среднее	Время ожидания среднее	Заказы: Дней по путёвке	Сумма средняя по путёвке	Сумма средняя по лиду	Путёвок	Сумма	Лидов завершенных	Лидов завершенных успешно	Конверсия
	395	47	377	95	344	87	30	40	16	34 298	45 077	46	1 577 700,00	49	36	73,5
Коммерческая	317	26	219	69			105	51	13	54 945	102 041	351	19 285 661,00	185	122	65,9
Тытпная							126	74								
Итого	712	34	596	84	344	48	69	46	14	52 553	93 140	397	20 863 361,00	234	158	67,5

8 (800) 777-47-90 WWW.SAKI-PIROGOVA.RU office@saki-pirogova.ru

Развитие отделения маркетинга и рекламы

- разработка Бренд-бука
- взаимодействие с Федеральными, Региональными и местными СМИ
- создание нового сайта на основе современных стандартов программирования (PHP Standards Recommendation PSR-1,2,3,4,6,7,11,13,15,16; Микроразметка по стандарту OG)



- создание собственной системы On-Line аналитики интегрированной в сайт (замена Roistat)
- разработка и брендирование внутренней рекламной продукции
- регулярное ведение соц. Сетей (повышение интенсивности информационного потока в 3 раза, изменение специфики постов)
- ведение и контроль рекламных компаний
- инициация и контроль за внедрением новых продуктов и услуг
- ведение РК в системах Яндекс и Google; соц. сетях

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Системы On-Line аналитики

Панель управления

Выход

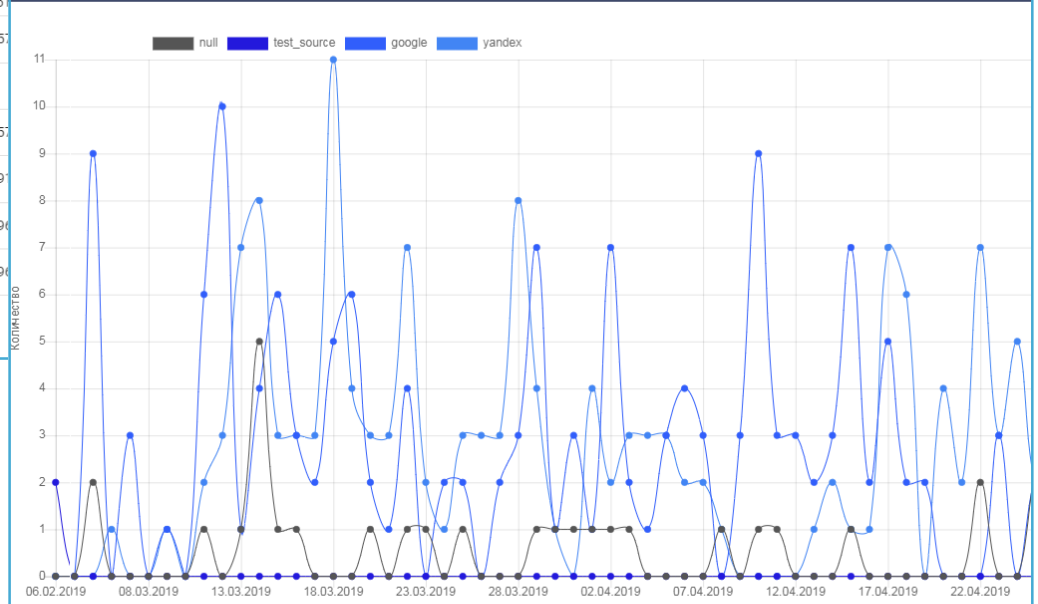
Тип обращения	Номер телефона	Дата	Источник	UTM Content	UTM Term	Запись	Продолжительность, сек	Действия
Звонок	79165914834	29.04.2019 14:16	[yandex] yandex	[*] 7149805724	[*] санаторий саки			
Звонок	79168151606	29.04.2019 12:32	[yandex] yandex	[*] 7337169662	[*] санаторий саки			
Звонок	79859365015	29.04.2019 10:21	[google] google	[*] 336291061815	[*]			
Звонок	79859452628	29.04.2019 10:20	[google] google	[*] 336291061815	[*]			
Звонок	79859071198	29.04.2019 10:20	[google] google	[*] 336291061815	[*]			
Звонок	79859071198	29.04.2019 10:15	[google] google	[*] 336290196				
Звонок	79859071198	29.04.2019 10:05	[google] google	[*] 336290196				
Звонок	79037286740	29.04.2019 09:17	[yandex] yandex	[*] 7149805				
Звонок	79054752961	27.04.2019 12:22	[google]	[*]				
Звонок	79094066006	26.04.2019 14:49	[yandex] yandex	[*] 7149805				
Звонок	79250705713	26.04.2019 12:02	[yandex] yandex	[*] 7337179				
Звонок	79785692337	26.04.2019 09:08	[yandex] yandex	[*] 7337169				
Звонок	78612397196	25.04.2019 17:36	[yandex] yandex	[*] 7337169				
Звонок	78612397196	25.04.2019 14:44	[yandex]	[*]				

Referrer	[*] https://saki-pirogova.ru/?utm_source=yandex&utm_medium=c...
Источник	[yandex] yandex
UTM Content	[*] 7149805724
UTM Campaign	[*] 41442901
UTM Medium	[cpc] cpc
UTM Term	[*] санаторий саки
UTM Keyword	[*]
UTM FastLink	[*]

Аналитика по источнику

06.02.2019 - 29.04.2019

Уникальные посетители



	55
test_source	2
google	218
yandex	295
Всего	570

Система аналитики САЙТА позволяет отследить путь каждого потенциального клиента и эффективность работы подрядчика по рекламе

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Benchmarking

Бенчмаркинг (от англ. *Benchmarking*) — это процесс определения, понимания и адаптации имеющихся примеров эффективного функционирования компании с целью улучшения собственной работы

Он в равной степени включает в себя два процесса: *оценивание* и *сопоставление*

Критерии оценки:

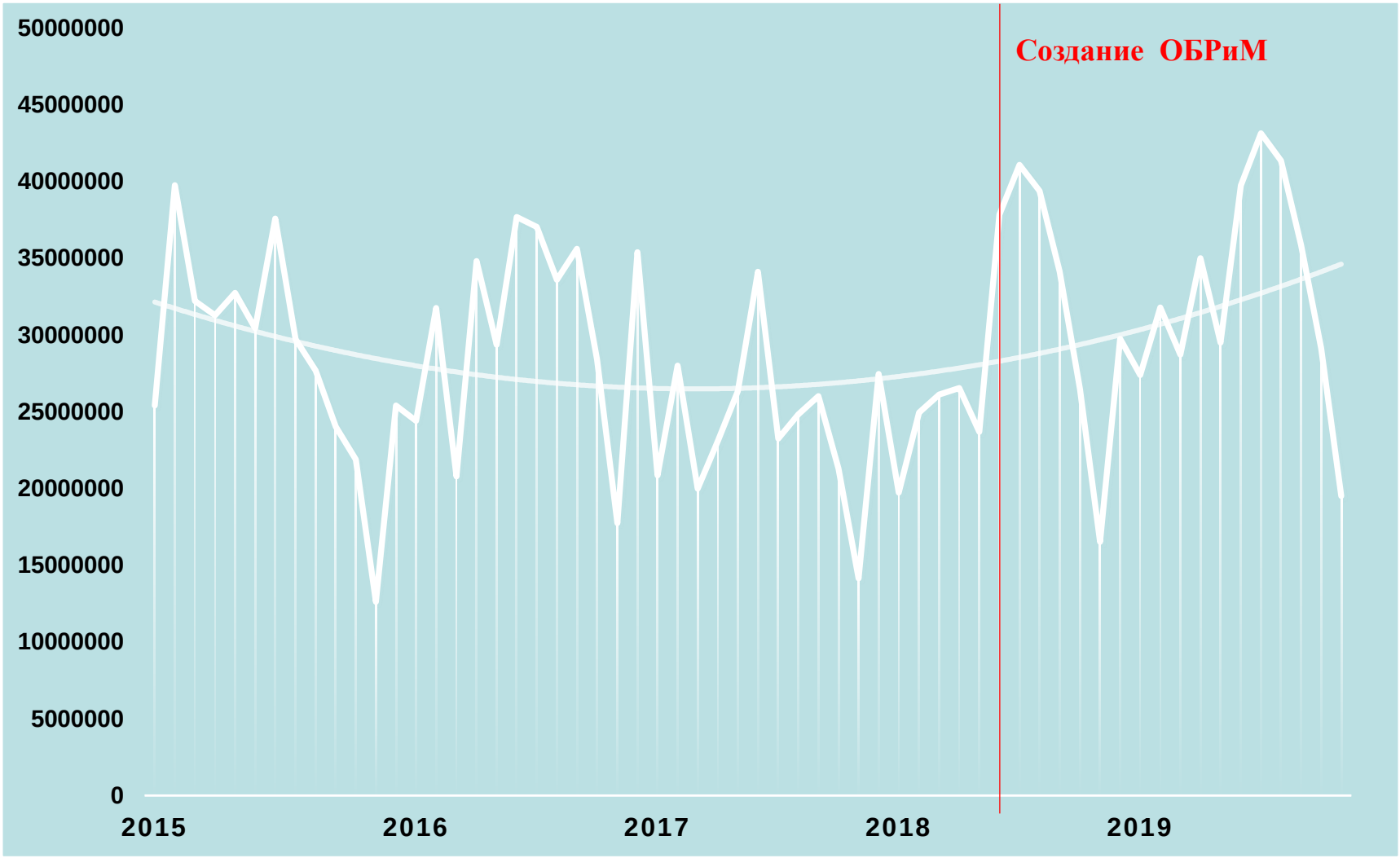
- реклама и маркетинг
- ресурсы человеческие
- ресурсы информационные
- инновации
- медицинские услуги
- сервис
- корпоративная культура

Показатели порога (кого мы оцениваем):

- лидируют в экспертных рейтингах
- широкая узнаваемость на рынке СКУ
- агрессивный маркетинг
- региональная конкуренция
- стабильно высокая загрузка

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Тренд продаж путевок коммерческой категории после создания ОБРиМ



САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Увеличение поступления денежных средств за счет продаж коммерческих путевок Июль – Декабрь 2017 – 2018 г.

(после создания ОБРиМ)

- увеличение поступления денежных средств за счет продаж коммерческих путевок составило **36%,** что позволило преодолеть отставание по динамики продаж, возникшее в первые два квартала 2018 г.
- увеличение пациентопотока за данный период составило **44%**

Данных результатов удалось добиться без использования скидок, без значительного увеличения штата, при сохранении цен и их дальнейшем увеличении на 2019 г.

Результаты деятельности ОБРиМ

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Сравнительный анализ
1 КВАРТАЛ 2018 – 2019 г.

Прирост количества пациентов коммерческой категории
(затраты на интернет рекламу менее 200 тысяч рублей)

17,21%

Увеличения поступления денежных средств

23,19%

Увеличения среднего чека

15,71%

8 (800) 777-47-90 WWW.SAKI-PIROGOVA.RU office@saki-pirogova.ru

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Перспективный план на 2-3 квартал 2019 г.

- Внедрение и оценка маркетингового продвижения через информационный порталы
- Увеличение посещаемости сайта по SEO запросам на 20%
- Обеспечение стоимости клиента за счет корректировки рекламной компании (цель - не более 500 рублей за целевое действие)
- Внедрение новых 3 продуктов по направлениям велнес и медицинский велнес для снижения среднего возраста целевой аудитории и увеличения среднего чека
- Подключение агентской сети для продаж велнес продуктов
- Внедрение разработанных емейл маркетинговых инструментов симптоматической самооценки пациента и последующего дистанционного консультирования
- Увеличение количества повторных обращений в течении 360 дней на 10%
- Перевод медицинского консультанта под управление ОБРиМ
- Проведение рекламных компаний и анализ эффективности новых рекламных каналов таких как: ютуб, радио (сеть громкоговорителей курортных городов Крыма), заключения контракта на размещение статей в бортовом журнале перевозчика Уральские авиалинии на период июнь-сентябрь
- Активное продвижение бренда и услуг санатория среди профессионального медицинского сообщества по средствам различных выездных мероприятий. Охват значимых профильных медицинских учреждений по регионам: Крым, Краснодарский край, Москва, Санкт-Петербург
- Снижение времени обработки заявки до 2 часов
- Уменьшение количества пропущенных звонков на 50%

САНАТОРИЙ ПИРОГОВА
САКСКИЙ ВОЕННЫЙ КЛИНИЧЕСКИЙ

Благодарю за внимание!

8 (800) 777-47-90 WWW.SAKI-PIROGOVA.RU office@saki-pirogova.ru