



# КОНСАЛТИНГ ДЛЯ СТОМАТОЛОГИИ

## СТРАТЕГИЯ И ФИНАНСЫ

- Разработка стратегии клиники и проведение стратегической сессии
- Система управления и контроля работы клиники с высвобождением времени собственника от операционной нагрузки
- Разработка оргструктуры, штатного расписания, функциональных обязанностей врачебного и немедицинского персонала
- Система оплаты труда и мотивации врачебного и немедицинского персонала
- Формирование ключевых показателей эффективности и экономической оценки вклада конкретного сотрудника

## МАРКЕТИНГ И СЕРВИС

- Программа **продвижения**
- Позиционирование и отстройка от конкурентов (RTB, NDP, легенда бренда, символика)
- **Аудит** процесса взаимодействия с клиентом (**User eXperience, UX**), «mystery shopping»
- Построение системы управления отношениями (**UX**) и формирование **лояльности** пациентов
- Книга Сценариев Коммуникации: регламент поведения и **речевые шаблоны** взаимодействия с пациентом (врач, ассистент, администратор)
- Специальные мероприятия (конференции, work-shop, мастер-классы, круглые столы)

## ПРОЦЕССЫ

- Описание и оптимизация бизнес-процессов (привлечение пациентов, прием, лечение, пост-поддержка)
- Внедрение медицинской системы бережливого производства (Lean-management и SixSigma)
- Устранение потерь (прямой брак, лишние этапы, перепроизводство, ожидание, ненужная транспортировка, лишние запасы, ненужные перемещения)
- Внедрение ERP- и CRM-систем
- Риск-менеджмент

# ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА И СТУДЕНТОВ

## РУКОВОДСТВО

- Управление клиникой: финансы, маркетинг, процессы и персонал
- Управление **исполнением** и навыки оперативной мотивации
- Внедрение **изменений** и управление **проектами**
- **Мотивация** врачебного и немедицинского персонала

## ВРАЧИ

- Коммуникации и **продажи** на первичном приеме
- Продажа дорогих решений: объем работы, технологии, материалы
- Работа в конфликте: возражения, жалобы, негатив
- Как брать **рекомендации** и увеличивать поток пациентов

## АДМИНИСТРАТОРЫ

- Техника работы со входящим звонком: запись на прием и ответы на типичные **вопросы** и **возражения**
- Исходящие звонки: по **рекомендациям**, **возврат** в лечение и профосмотры, работа с **задолженностью**
- **Сервис** и продажи в холле

# ФОРМАТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

1. **Диагностика** – серия интервью с руководством и ключевыми сотрудниками Заказчика, а также анализ внутренней документации и внешних источников для определения особенностей бизнеса/отрасли, целей проекта и выявления основных действий (интервенции), реализация которых принесет наибольшую эффективность.
2. **Проблемно-деловые совещания** для определения целей компании/подразделения, основных показателей и способов их достижения
3. **Разработка плана действий** по реализации интервенций (действия и конечный результат, ответственные, сроки, ресурсы, риски и способы реагирования, план коммуникаций).
4. Самостоятельная или совместная разработка необходимой **документации** по запросу Заказчика
5. Регулярные **встречи** (sprint planning, Stand Up, retro-meeting...) для интеграции действий, оказания поддержки и экспертизы качества решений сотрудников Заказчика
6. **Внедрение** изменений – оценка готовности персонала к изменениям, внутренние PR-кампании, вербовка сторонников, увольнение...

## КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

В зависимости от продукта Заказчик получает одну из форм (или их сочетание) конечного результата

- Изменение **коммерческих показателей** (рост объема продаж, сокращение издержек, снижение времени на принятия решений, изменение пропорции времени от оперативной деятельности к стратегической и т.п.)
- Целевые **показатели эффективности** (общекорпоративные и функциональные) и организационная **структура**
- **Принципы** работы (коммерческая политика, ценовое позиционирование, система лояльности, книга сценариев коммуникаций, Brand Book)
- Набор **документации** для реализации целевых показателей (инструкции, шаблоны планов и отчетов, регламенты действий, чек-листы оценки поведения, речевые шаблоны и т.п.)

# КОНСУЛЬТАНТЫ



**БОРИСОВ**

**Дмитрий**

эксперт по лидерству, продажам и переговорам, HR-технологиям

- 18 лет на ТОП-позициях: медицина, ритейл и дистрибьюция, автозапчасти
- успешно реализовал 400+ проектов по разработке и реализации стратегии: (финансы, маркетинг, IT, персонал, производство)
- осуществлял постановку управленческого учета и внедрение LSS-технологий, проводил цифровизацию бизнесов
- провел 600+ тренингов по менеджменту, лидерству, управлению сбытом, переговорам, управление изменениями и проектами, LSS-технологиям
- модератор стратсессий, отраслевых круглых столов и конференций



**ДЕРЕНЧЕНКО**

**Андрей**

эксперт по digital-системам и управлению проектами

- 60+ успешных проектов в области разработки и внедрения OSS-систем в ведущих телекоммуникационных компаниях мира (в т.ч. для Deutsche Telekom, Optus, T-Mobile Netherlands&Makedonia), одновременно руководил 14 проектами в 6 странах
- курировал проекты Департамента по IT Правительства г. Москва классов «ЖКХ» и «Умный Город», участвовал в проектах Самарской области «Открытое правительство» и «ЖКХ»
- активное участие в Start-Up в области медицины (тренажеры, 3D-атласы)
- управлял проектами по строительству торговых центров и малоэтажного жилья в Республике Казахстан, советник председателя Правления по IT
- обучил свыше 200 человек навыкам проектного менеджмента



**КИЧАТОВ Андрей**

эксперт по менеджменту, управлению изменениями и маркетингу

- 12 лет высшего руководства на предприятиях России и Казахстана (строительные материалы, медицина, продукты питания, дистрибьюция и ритейл)
- успешно реализовал 400+ проектов в 26 отраслях (агропром, дистрибьюция, медицина, ритейл, стройматериалы, страхование, телеком, финансы и пр.)
- разрабатывал функциональные и общекорпоративные стратегии
- проводил полный цикл маркетинга: NPD, branding, ATL-, PR-, BTL-, TMA- и digital-кампании
- внедрял системы сервиса (UX- и CRM-системы), LSS- и digital- технологии
- провел 600+ тренингов по менеджменту, лидерству, маркетингу, персональным продажам, управлению изменениями и проектами

# ПАРТНЕРЫ

Мы передали наши знания и навыки эффективного достижения результатов более 50 медицинским компаниям: «VeHarry!», «Биодент», «Больница им. Середавина», «Клиника Бранчевского», «Клиника Доктора Кравченко», Медицинская компания «ИДК», «ММУ Городская Стоматологическая Поликлиника №1», ММУ Городская Стоматологическая Поликлиника №2», «ММУ Стоматологическая Поликлиника №4», «Самарская Областная Стоматологическая Поликлиника», «Самарский Центр Дентальной Имплантации», «Современный Стоматологический Комплекс», «Сталант» и многие другие.