

«В нашем бизнесе стоимость привлечения клиента крайне высокая. UDS для нас – это канал продаж с низкой стоимостью привлечения. Это возможность усиливать рекомендации нашего продукта, оцифровать нашу агентскую программу и удерживать потенциальных клиентов в инфополе».

Владелец и главврач:
Неверов Анастас

Дата запуска UDS:
сентябрь 2017

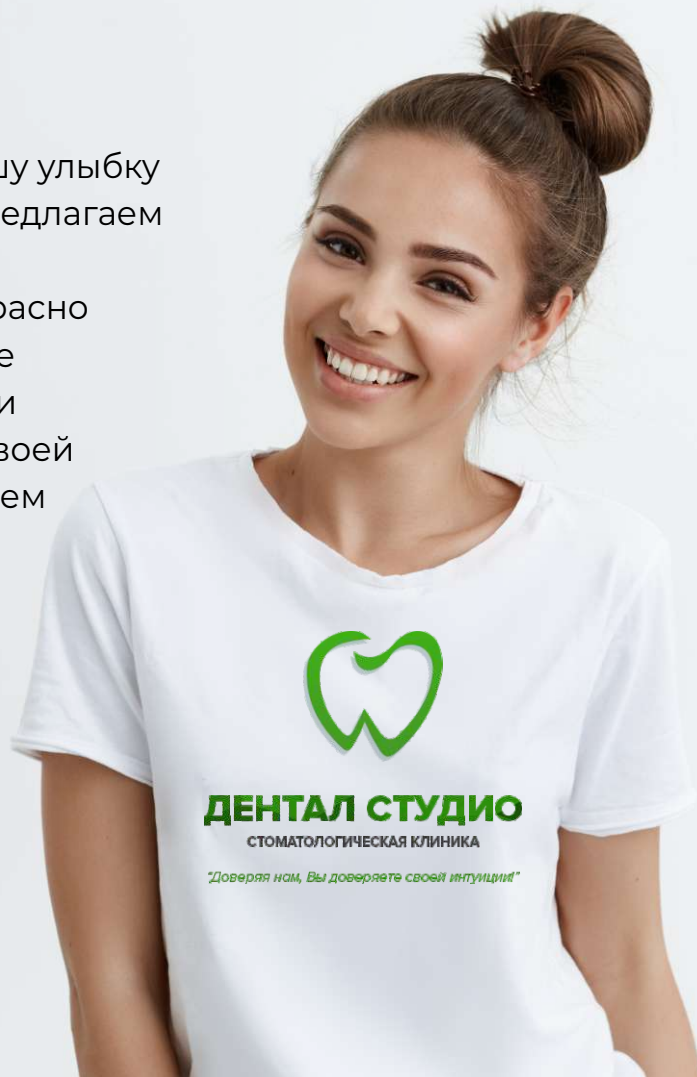
Дата информации:
ноябрь 2020

Партнер и внедренец:
Матусевич Юлианна



О КОМПАНИИ

Стоматология «ДЕНТАЛ СТУДИО» делает вашу улыбку здоровее и красивее уже более 7 лет. Мы предлагаем пациентам пройти обследование и лечение в комфортных условиях современной, прекрасно оснащенной клиники. Тысячи пациентов уже воспользовались нашими услугами, оценили их качество и высокий уровень сервиса. В своей клинической практике мы активно применяем 3D-технологии, неинвазивные методики лечения кариеса, наиболее прогрессивные методики эстетического восстановления зубов, надежные системы дентальной имплантации и многое другое.



cvbu3059


dentalstu.ru


[ds_mosfilm](https://www.instagram.com/ds_mosfilm)

ДО ВНЕДРЕНИЯ UDS

- 1.** В клинике была сложная и запутанная для пациентов система скидок.
- 2.** Велась карточки пациентов, но коммуникации с клиентской базой на системном уровне не было.
- 3.** Администраторы заполняли карточки пациентов вручную, также вручную обзванивали клиентов для поздравления с днем рождения и основными праздниками.
- 4.** Не было понимания, кто из клиентов рекомендует, откуда приходит основной трафик, так как клиника находится в спальном районе вдали от оживленного потока.

ЗАДАЧИ

- 1.** Упростить систему скидок и перейти по части направлений на накопительную систему
- 2.** Автоматизировать оцифровку клиентской базы, сэкономить время администраторов на внесение данных пациента в CRM
- 3.** Сэкономить время администраторов на коммуникацию с клиентской базой через автоматизированные рассылки пуш-уведомлений и поздравления с днем рождения
- 4.** Измерить эффективность источников трафика и протестировать гипотезы по рекламным коллаборациям

СЛОЖНОСТИ

- 1.** Клиника находится в небольшом спальном районе, основная аудитория – жители локации
- 2.** На старте была попытка ввести мотивацию докторам, но от нее быстро отказались, оставив мотивацию только администраторам
- 3.** Позиция владельца: «задача доктора – хорошо лечить, а не продавать»

РЕЗУЛЬТАТ С СЕНТЯБРЯ 2017 ПО НОЯБРЬ 2020

1. Оцифровано **1378 клиентов**
2. Карты у **100% клиентов**, топ-клиент по сумме оплат – **1,8 млн руб.**, топ-клиент по кол-ву посещений – **52 визита**, топ-клиент по рекомендациям – **74 чел.**
3. Средний чек **вырос на 61%** по сравнению с показателями на старте (цены не повышались!)
4. Фактическая скидка – **4%**
5. Клиенты из UDS – **47**, из которых **20** совершили оплаты на сумму более **1078 тыс. руб.** (по данным на **11.11.** было **32 клиента** на сумму **380 тыс. руб.!!!** За последние 3 месяца выручка по клиентам и приложения **выросла в 3 раза!**)
6. Клиенты, оцифрованные от разовой коллаборации с каршерингом (оффер по бесплатному трансферу первичного пациента до клиники) – **7**, из которых 6 совершили оплаты на сумму **208 тыс. руб.**
7. Клиенты по рекомендации – **238**, из которых **59** совершили оплаты на сумму **3,3 млн руб.**
8. Глубина рекомендаций – **6 уровней**, покупки на 2, 3 и 4 уровнях
9. По рекомендации внедренца в бизнес оцифровался **121 чел.** суммарно на **3 уровнях**, выручка по рекомендации составила **138 тыс. руб.**
10. За время пандемии 2020 выручка составила **4,1 млн** (были организованы zoom-консультации от главного врача, делались касания по клиентской базе через рассылку пуш и выгодные акции, что позволило привлечь клиентов), +61 новый клиент в базе с выручкой в **2,8 млн руб.**

ДЕЙСТВИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

1. Сразу были поставлены адекватные цели по оцифровке базы и среднему чеку
2. Проведено качественное обучение сотрудников. Собственник с самого начала был вовлечен в процесс внедрения и контроля за результатами
3. Администраторы были обучены ведению консоли и самостоятельно занимаются ведением новостной ленты
4. Были хорошо проработаны скрипты, основная часть пациентов с радостью соглашается стать участниками программы лояльности клиники
5. Во время волны пандемии была запущена услуга онлайн-консультации главного врача, предложения по акциям, акция «100% кешбэк», что позволило стабильно прирастать в клиентах и выручке

1. 3000 приветственных баллов при скачивании
2. Базовый кешбэк – 5%
3. VIP (от 500 тыс./10 рекомендаций) – 10%
4. Экстравип – 20% (от 1 млн/20 рекомендаций) – 20%
5. Оплата баллами – до 20% от суммы чека
6. Реферальная система 10-1-1

