

*A legbizalmasabb marketing eszköztár
avagy
a direkt marketing lehetőségei és korlátai az
egészségiparban*

„Marketing, public relations és reklám az egészségügyben”

XVII. Országos Konferencia

Direkt marketing ||Orvos-beteg

- Közvetlen kapcsolat
- Személyes megszólítás
- Testre szabott javaslatok és üzenetek
- Párbeszéd, interaktivitás lehetősége
- Közvetlen visszajelzés, kontroll



Mennyire ismerem a betegemet/ügyfeletem?

Információ

1. Gyűjtés

Kezelés, rendezvény, játék, hűségprogram, elégedettségmérés

2. Rendszerezés

Rózsika táblázata, betegnyilvántartó program, contact center, CRM rendszer

3. Felhasználás

Kereszt ajánlat, udvariassági hívás, bevonás, megkérdezés, szervezés



Jó üzenetek: ADUNK

- Segítség a megelőzésben, egészségtippek
- Megbecsüljük bizalmát
- Kíváncsiak vagyunk véleményére
- Olyan csomagot, programot szeretnénk összeállítani, ami Önnek megfelel



Jó üzenetek: KÉRÜNK ÉS MEGKÖSZÖNÜNK

- A meghosszabbított kéz koncepciója
- Tovább ajándékozható kedvezmény, segítsen, hogy segíthessünk



Ha muszáj kimenni a hidegbe

Lakossági szegmens

- Adatbázis vásárlás vs építés
- Szabályosság!
- Célzottan: életmód adatbázisok, erős szegmentálás
- Felkészült munkatársak
- Integrált kampányok
- Inbound kampány (pull típusú megoldás)
- Egyszerű, belépő szintű üzenet



Ha muszáj kimenni a hidegbe

Üzleti szegmens

- Jól szegmentált célcsoportok: létszám, tevékenység, helyszín(ek), speciális munkakörülmények, alapítás, pénzügyek
- Előzetes információgyűjtés: CSR, cégek kultúra
- Megfelelő célszemély elérése
- Koncentrált, határidős üzenet
- Lépegetős modell



Amit elronthatunk

- A ló és annak két oldala
 - Túl sok, túl agresszív, túl bizalmas
 - Túl kevés, túl puhány, túl személytelen
- Ügyfélmegjelenés itt és ott: 5-7P (emberek, folyamat, fizikai megjelenés)
- Dömping – erőforrás nélkül
- Számolatlanul, tanulságok nélkül





Köszönöm a figyelmét!
Kérdezzen most vagy később!

Pataki Andrea
ügyvezető
Kontaktia Szolgáltató és Tanácsadó Kft.
Tel: +36 30 289 78 30
pataki.andrea@kontaktia.hu

További tippeket, ötleteket szeretne a témában?
<http://kontaktia.blog.hu/>
<https://www.facebook.com/Kontaktia.hu>