# Как выжить коммерческой клинике в кризис?

Михаил Болдырев / boldyrev.ru

## Содержание доклада

- 1. Продающие страницы для медицинских сайтов.
- 2. Анализ эффективности рекламы через динамический Call Tracking.
- 3. Боремся за каждого потенциального пациента (секреты).

## Термины

- Трафик посещаемость сайта уникальными пользователями.
- Конверсия это отношение числа посетителей сайта, выполнивших на нём какиелибо целевые действия, к общему числу посетителей сайта, выраженное в процентах.
- Контент информационно значимое наполнение интернет—сайта (тексты, картинки, графика, фотографии, рисунки, мультимедиа и др.).
- SEO комплекс мер для поднятия позиций сайта в результатах выдачи поисковых систем.
- Контекстная реклама тип рекламы в интернете, при котором рекламное объявление показывается в соответствии с содержанием, контекстом интернет-страницы.

## Текущая ситуация на коммерческом рынке медицинских услуг

- Интернет основной рекламный источник.
- Посетители сайтов привыкли к качественному представлению информации, научились выбирать лучшие предложения.
- Стоимость контекстной рекламы медицинских услуг на гране или выше рентабельности.
- Продолжается консервация выдачи в поисковых системах.
- В кризис падает спрос за счёт снижения покупательской способности населения. Снижение частоты обращения пациентов в коммерческие клиники.



## Как заработать клинике?

1. Нужно улучшить конверсию сайта

- Контекст.
- SEO
- Реклама

Посетители сайта

2. Нужно оптимизировать рекламу.



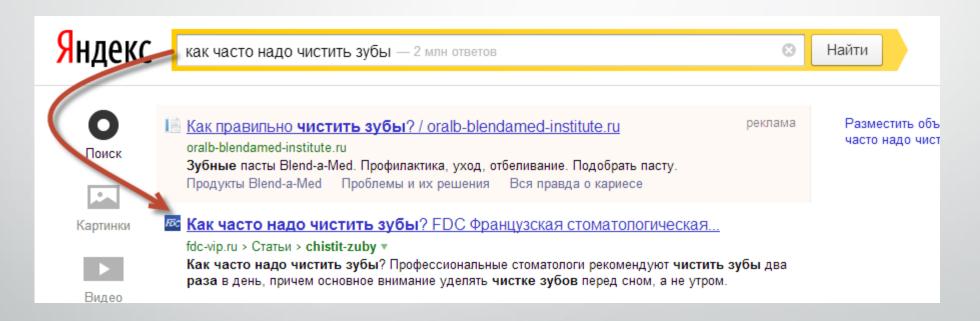
- Звонки
- onlineзаявки

Пациенты

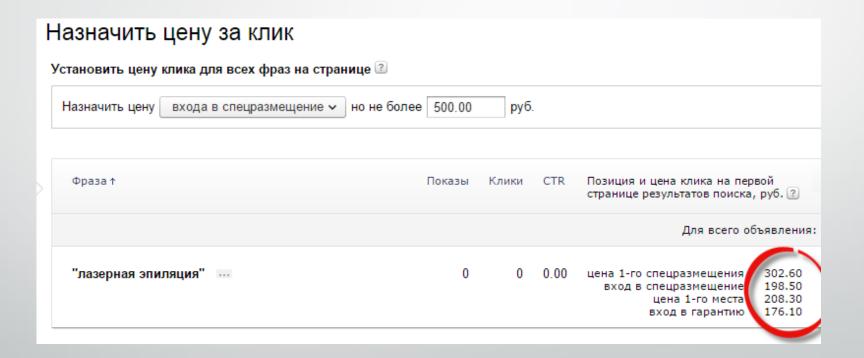
# 1.Делаем правильные продающие страницы!

Целевая страница (англ. «landing page» или «посадочная страница») — вебстраница, содержащая информацию об услуге или товаре, переход на которую осуществляется по ссылке из рекламного объявления.

## Целевая страница должна соответствовать запросу посетителя!



## Запрос «лазерная эпиляция»



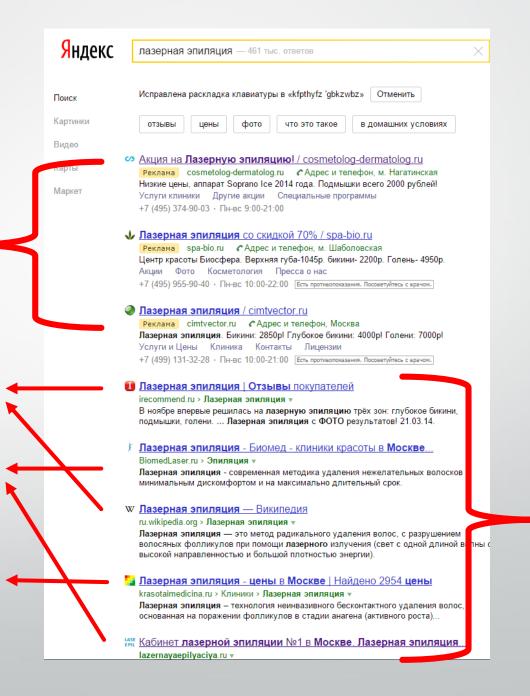
Скриншот первого экрана:

Рекламные позиции для Яндекс. Директ.

Спектральная примесь

Коммерческие сайты

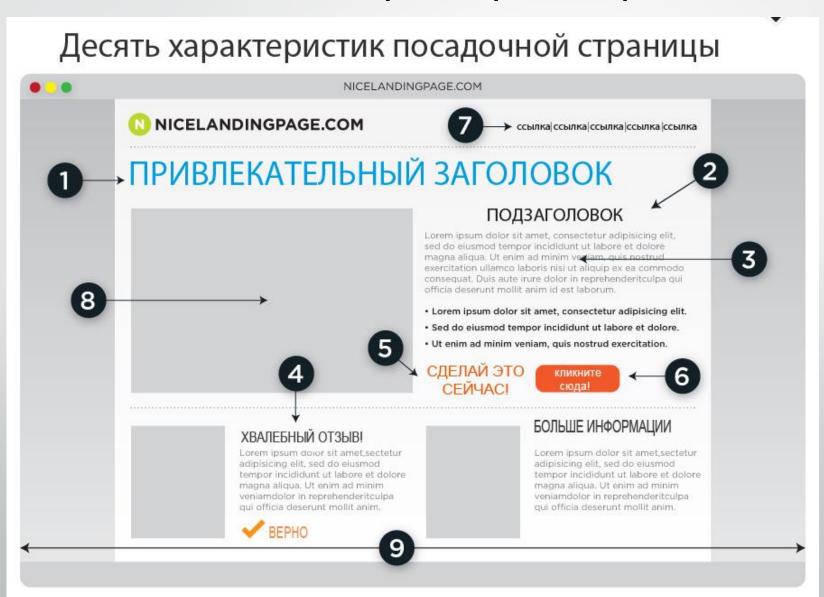
Прайсовый агрегатор



## Мы платим за каждый клик по рекламному объявлению огромные деньги!

	Бюджет	Стоимость клика	Количество кликов	Конверсия в пациентов	кол-во пациентов	Стоимость пациента
Обычная страницы	30 000 ₽	300₽	100	3%	3	10 000₽
Продающая страница	30 000 ₽	300₽	100	20%	20	1 500 ₽

## В интернете много материалов про идеальную посадочную страницу



## Относительно «лазерной эпиляции»

- Цена (подробно по каждой зоне, скидки, акции).
- Описание процедуры (какой аппарат, сколько нужно процедур, как проходит).
- Фото врачей, отзывы о врачах, сертификаты, отзывы пациентов.
- Результат (ДО / ПОСЛЕ).
- Дополнительная информация (показания, противопоказания, гарантии).

#### Пример №1 («почти»)

Есть подобное описание (видео процедуры, комментарии врача).

Есть фото «до / после».

Подробные цены со скидками.

Много дополнительной информации.

Не хватает призыва к действию.

#### Как проходит процедура лазерной эпиляции?

\* Эксклюзивнене фото и видеоматериалы салона



Чтобы подробнее азнакомиться с лазерок GentleLASE or Candela посмотрите видео.



#### Все о лазере Candela GentleLase



#### sonomayor GentletASE or Candela

- Эпилятор Кандела Жентел Лейз - это александритовий лазер с ученнальной запатентованной системой оклаждения DCD, благодаря которой эпиляция становится максимальнокомфортной.
- Скорость проведения процедур на Candela GentleLASE в 2-3 раза выше, чем у других систем элиллини, так как алларат обладает большим днаметром. обрабатываемого пятна за одни нилульс (до 18 мм)





#### Что такое лазерная эпиляция? Суть и достоинства методики лазерной эпиляции

Пазерная элиляция — нетодика разрушения волосяных фолликул световыми интульсени. Лазерная вслышка поражает питиент корня волоса, при этом сокраняя целостность кожных покровов благодаря динамической. системе склаждения криссеном.









Данный нигод основывается на избирательном фототерничномом резрушения (селективный фототернолия)

Эпиляция на оборудовании Жентел Лейо инеет целью ряд преинуществ относительно других негодих. Александриговый лазер удаляет волосы быстро и эффективно, без ожогов и рубцов, Воздействию лазерного интулься за одну процедуру подвергается часть волос, находящаяся в стадии активного роста (акагена), стящие фольмулы также замедляют свое развитие. Поэтому полное удаление нежелательных волос лазером возножно только после проведения нескольких сеансов в зависиности от обрабатываеного участка, фототила и индивидуальных особенностей каждого пациента.

Абсолютное преимущество обработанные

Фото до и после пречедуры 
Режиние фотография ки - 1 РОДОЛЖЕНИЕ СТРАНИЦЫ •

Уже после первого сеанса лазерной эпиляции вы увидите реальный результат

лазерной эпиляции волосы не врастут никогда

#### Результат — эффект чистой эпиляции!

Легкое покраснение кожни покровое залентся нормальной ревишей на воздействие Акхера. Полторе два чеся и раздражение

В течение 2 к недель после процедуры лазерной эпилации MEDITURE PLYCOSINGS BOJOC BUPAGROT IS кожа становится абсолетно чистой и гладной до Вчин недель.

#### Сколько процедур необходимо для полного удаления нежелательных волос александритовым лазером?

Количество процедир этилишии волос явредон для каждого пациента индивидуально. На это вливит иномество фекторов, таких как начальное состояние кожи и волос в начале курса этиляции, тил кожи, возраст, состояние горионального фона, пол. Количество процедур так же верьируется в зависиности от зоны. Так избавиться от нежелетельных волос в зоне поднышек или бионы возножно от 3 до 6 процидур с интервалон 6-8 недель. Пазерная эпиляция лица и шеи выполняется от 4 до 8 процедур с интервалок 4-6 недель. При обработке лазерон ног полностью вам потребуется от 6 до 8 процедур с интервалон 10-12 медель.

#### Одна процедура лазерной эпиляции... и минус 30% волос навсегда!

Существует категория «овзонных» клиентов, желающих привести в порядок свое тело перед отпуском или перед торжественным событием. Чаще такие процедуры проводятся в зоне поднишек, голеней, бихини. Для лучшего результата меобходино 3-4 процедуры, а в некоторых случаях достаточно одного раза, для того чтобы вы наслаждались конфортным отдыхом без эстетических проблем. В случае «сезонной» элиляции, необходино полнить, что процедура должна быть сделена заранее, и тогда а назначенный день, и несколько недель после — вы будете неотразины, а заодно избавитесь от 20%-30% нежелятельных волос навоегде!

### подчинительня вподин) timespe tapente

Количество процедур для

(Для приняру изять бонные этипиции

разных категорий пациентов



#### Мужская эпиляция

Фото до и после процедуры

Мужчины часто пользуются лазерной элиляцией из эстетическох соображений, а также по профессиональной необходиности (спорточены, танцоры, крупье, официенты, повара и пр.). Мужская этиляция лица лазерон поножет избежиться от воспалений после частого бриться, а также решит проблену вросцих волос. Эпиляция подпициях у мужним поможет решить проблему излициего потоотреления. Мужакая интигная элиляция —

Конечно, этиляция для иржини инвет свои особенности, ведь сильный пол обладает жестким и пустым волосяным покровом. Но эликляция александритовым лазером Candela GentletASE без волкого преувеличения лучший способ избежления от нежелетельных волос для мужского неселения. Это единственное оборудование гарантирующие быстрый результат, отсутствие сжогов и безболезненность процедуры.

Александритовый лазер Candela GentleLASE залог того, что каждый пациент получит ожидаемый результат!

#### Полезно знать:

Анатомня волоса и ЛЭ Безопасность эпиляции GentelLASE Противопоказания к АЭ ЛЭ для генной кожи ЛЭ для светлых колос Подготовка кожи к обработке

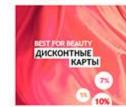


#### Консультации бесплатно! Запишитесь сейчас и получите скидку на процедуру!

E. ELECTRIC PROCESS - MARCONICE |

	and the state of t		A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH
No.	SALE! СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ	HEHOKAR	AUSKOKAS
1,	BEPXHRR FYEA «YCHOI»?		1500 1200
2.	BCE 30Hbi /MQA?		7300 5000
3.	подлышни гла обе подлъкшнију	4500 2900	
4	Бикини классика		4500 3300

Для постоянных клиентов



#### Пример №2 («плохо»)

Есть только цена и краткое описание характеристик аппарата.



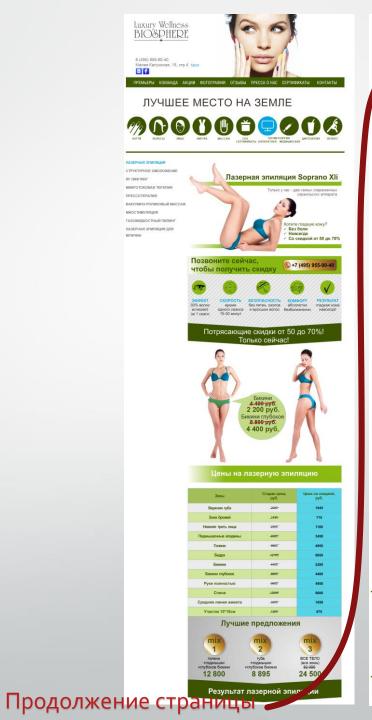
#### Пример №3 («плохо»)

Есть цена и краткое описание процедуры. Фотографии «до/после» низкого качества.



#### Пример №4 («хорошо»)

Всё есть, не хватает качественного оформления.





## Пример №2, запрос «брекеты Incognito»

⊅раза ↑	CTDAHULE DESVELTATOR DOLCKS DV6 2	Цена клика, руб. макс. на поиске				
	Для всего объявления:					
брекеты Incognito	цена 1-го спецразмещения 78.90 200.00 78 вход в спецразмещение 67.60 цена 1-го места 152.60 вход в гарантию 27.40	3.90				
брекеты инкогнито	цена 1-го спецразмещения 203.40 200.00 11 вход в спецразмещение 71.80 цена 1-го места 109.90 вход в гарантию 34.20	3.70				

## Где закажем?

### CAЙT №1

#### Брекеты Инкогнито (Incognito)

В современном обществе правильный подбор одежды, прическа, макияж, умение подать себя — все это составляюще которые характеризуют человека в обществе. Ровные зубы, конечно же, одна из составляющих внешнего облика. В наше время большая часть ортодонтических проблем решается с использованием *брекет-систем*. Многие готовы терпеть ношение брекетов, ради красивой улыбки, и это понятно. Но как же быть с теми кто не желает идти на компромисы и хочет скрыть факт ортодонтического лечения от посторонних. И решение этому есть — лингвальная *брекет-система Incognito*.

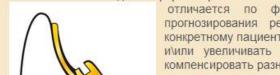


#### Борьба за эстетику брекет-систем

С момента возникновения *брекет-систем* ученые всегда старались улучшить их. И не в последнюю очередь улучшения касались эстетики ношения. На текущий момент существует огомное количество вариантов эстетических брекет-систем выполнены из керамики и полимеров.

Но ответ напрашивался сам-собой: а что если разместить *брекеты* не с наружной (вестибулярной), а с язычной (лингвальной) стороны зубов. Тогда зубы сами скроют *брекеты* от посторонних глаз. Впервые эту идею реализовал в США в 70х годах, Крейвен Курц (Dr. Craven Kurz). Для этого ему пришлось адаптировать вестибулярные *брекеты*. Первой пациенткой считается модель журнала Playboy, пожелавшая скрыть свое лечение.

К сожалению не все было гладко. Первые лингвальные *брекет-системы* были чересчур массивными и вызывали больше дискомфорта. Кроме-того внутренняя поверхность зубов у разных людей сильнее



отличается по форме чем внешняя. Это приводило к сложности прогнозирования результата лечения и адаптации *брекет-системы* к конкретному пациенту. Врачу приходилось делать множество изгибов на дугах и\u00edили увеличивать толщину композита (клея) под *брекетами*, что бы компенсировать разность формы внутренней поверхности зубов.

### САЙТ №2

#### Невидимые лингвальные брекеты Инкогнито

Инкогнито — брекеты, которые не видны окружающим и не портят эстетику улыбки в течение всего периода лечения пациента. Они относятся к лингвальным ортодонтическим системам. Невидимые брекеты крепятся к зубам с язычной стороны.



Привыкнуть к лингвальным брекетам несколько сложнее, чем к вестибулярным. Цена красивой улыбки — трудности произношения. Но со временем пациенты привыкают к системам и практически их не ощущают, произношение налаживается.

#### Лингвальные брекеты incognito

Инкогнито — брекеты, которые обладают значительными преимуществами перед другими лингвальными системами. Пластинки (замочки) - тонкие, маленькие, плотно прилегают к зубу, идеально повторяя его форму. За счет этого снижается риск попадания остатков пищи между зубами и лингвальными брекетами — улучшается гигиена полости рта.Стоимость систем выше стоимости аналогов других производителей, в том числе за счет того, что невидимые брекеты "Инкогнито" сделаны из золотого сплава, а потому являются гипоаллергенными.





Самая совершенная брекет-система в умелых руках доктора...

#### ЭТАПЫ СОЗДАНИЯ ВАШЕЙ НОВОЙ УЛЫБКИ











Затем Ваш ортодонт зафиксирует Точная последовательность дуг изготовит индивидуально для вас брекеты Incognito на зубах и лечение будет реализовывать заложенные в устанавливаются ретейнеры. И



наслаждаться новой улыбкой!

#### ЛИНГВАЛЬНАЯ ОРТОДОНТИЯ - ЭТО INCOGNITO

Incognito - наиболее часто используемые брекеты в мире. Брекеты Incognito разрабатывались и тестировались в тесном сотрудничестве с учеными из разных стран.



#### **МИШЕЛЬ КАССАНЬ**

Врач-ортодонт

Наш ортодонт, доктор Мишель Кассань, был одним из первых ортодонтов, которые стали применять Инкогнито. Он имеет самый большой опыт в работе с ними и высоко оценивает их эффективность и

# B f 💟 😫 🔘 💊 🚎 🔂 👺 🔀

Поделитесь с друзьями:









В курсе только вы и ваш стоматолог

НАША КОМАНДА

Назад в раздел Kanы invisalign

Узнавайте о наших специальных предложениях первыми



О Нравится (+1) (2 Класс (+1))

+7 (495) 215-03-20 / Запись на прием

© 2004-2013 FRENCH DENTAL CLINIC Все права защищены

## Можно сделать автоматическую генерацию продающих страниц!



Чем лучше посадочная страница, тем больше получим звонков!

- Контекст.
- SEO
- Реклама

Посетители сайта

Сайт

 Делаем продающие страницы!

- Звонки
- onlineзаявки

Пациенты

## Анализ эффективности через динамический Call Tracking

Для каждого пользователя, пришедшего на сайт компании, выделяется уникальный телефонный номер, который видит только он. В момент звонка система автоматически определяет, какой рекламный источник привел его на сайт.

## Если инвестиции в интернет-маркетинг окупаются – можно не суетится!

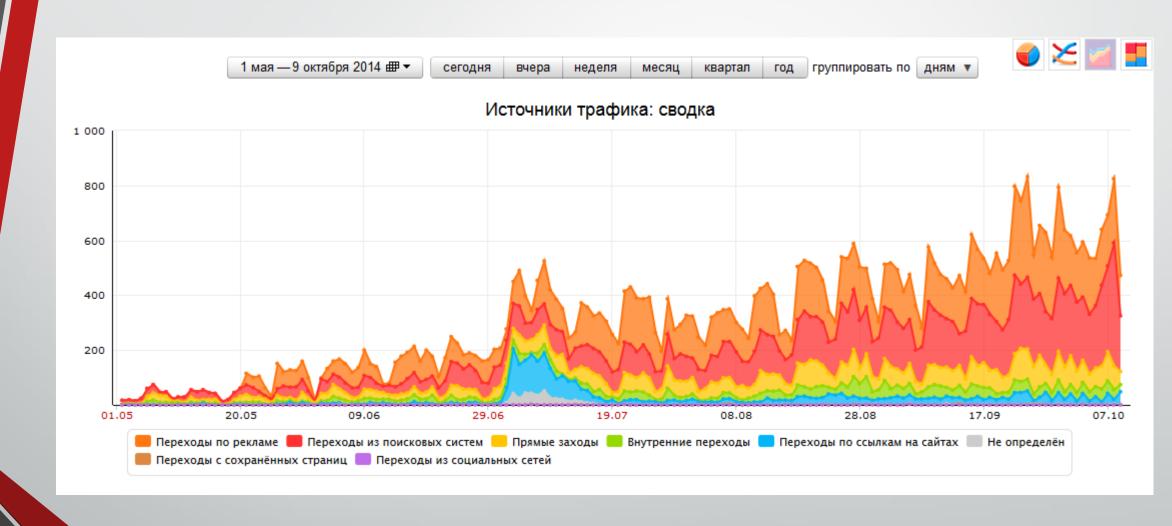
Если ежемесячно растёт количество звонков от потенциальных клиентов – не суетимся!

Если ваш рекламный бюджет меньше зарплаты уборщицы – не суетимся!

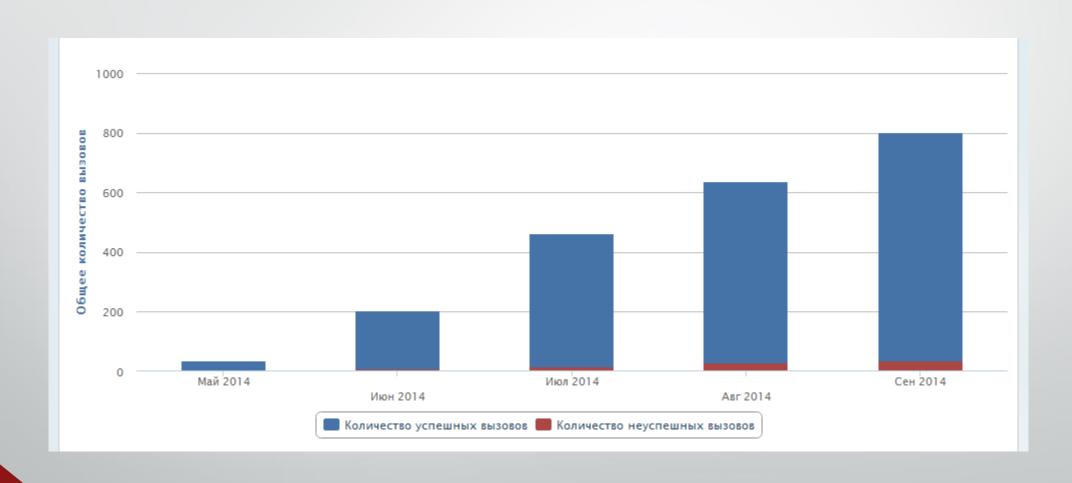
### Идея в основе отслеживания звонков

- ✓ Обычной веб-аналитики недостаточно (достижение целей, анализ форм, действий пользователей). В большинстве случаев этого вообще не работает.
- ✓ Нужна гибкая настройка телефонии, чтобы не упускать звонки (желательно облачная АТС).
- ✓ Нужно отделить звонки по рекламе от повторных звонков.
- ✓ Для анализа каждого уникального рекламного источника нужен отдельный номер телефона.
- ✓ Нужно распределить рекламный бюджет между каналами интернет-маркетинга согласно их эффективности.

## График изменения трафика на сайте



## График изменения звонков (облачная АТС)



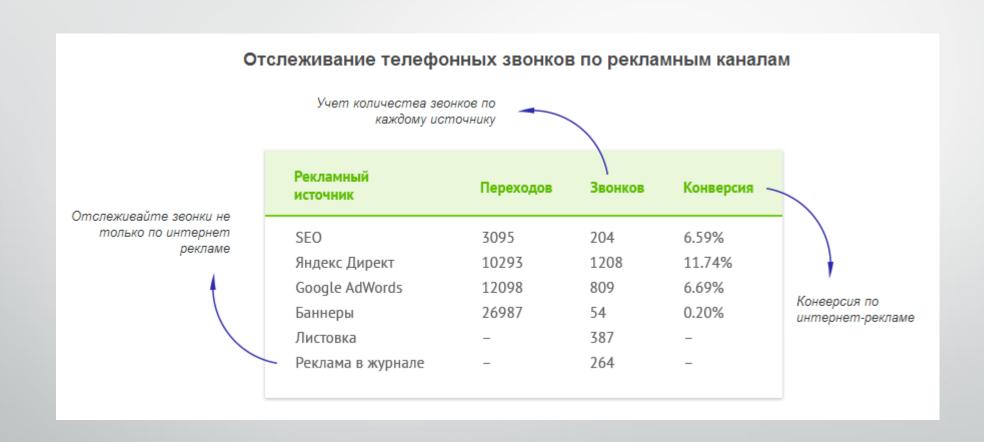
Если инвестиции в интернет-маркетинг не окупаются – нужно делать аналитику!

## Устаревшая альтернатива через ID-код

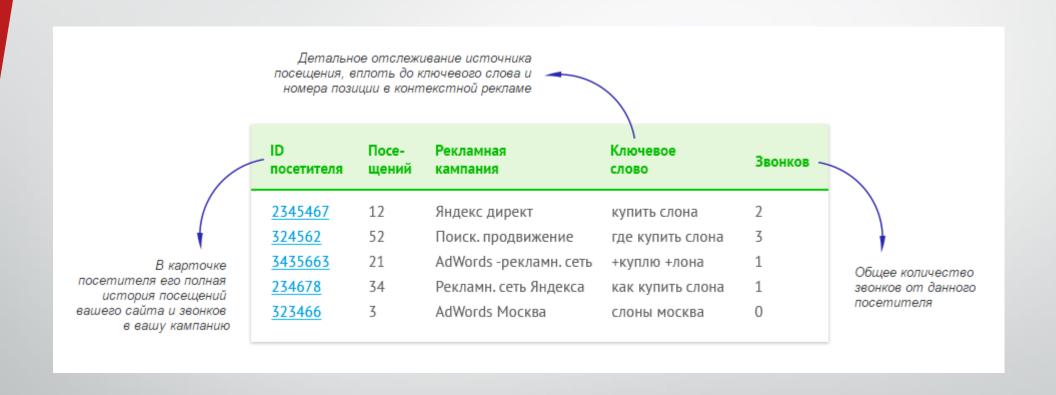
- Показываем каждому посетителю ID-код, который соответствует его GET запросу (историю храним за последние 30 дней).
- После того, как покупатель сказал ID-код (за бонус), видим всю историю посещений.

<u>medver.ru/metal-dver/?</u> openstat=direct.yandex.ru;9875297;477830819;yandex.ru:premium&yclid=576482	2014-08-07 20:19:12 26499759995752				
medver.ru/catalog/doors/class/prestizh.php	2014-08-07 20:19:29				
medver.ru/catalog/doors/class/econom.php	2014-08-07 20:21:01				
medver.ru/catalog/doors/class/prestizh.php	2014-08-07 20:22:00				
medver.ru/catalog/doors/odnostvorchatye/B 23/	2014-08-07 20:22:06				
medver.ru/catalog/doors/class/prestizh.php	2014-08-07 20:24:40				
Сессия: 2, IP: 83.149.8.98. Пришел с: http://yandex.ru/yandsearch?lr=213& винилискожа	 clid=1783566&win=43&text=дверь стальная пластик постформин				
medver.ru/	2014-08-10 14:03:13				
Сессия: 3, IP: 83.149.8.98. Пришел с: http://yandex.ru/yandsearch?lr=213&	text=дверь стальная пластик постформинг				
medver.ru/ 2014-08-10 19:26:23					
medver.ru/catalog/doors/	2014-08-10 19:26:52				
Ceccuя: 4, IP: 83.149.8.90. Пришел c: http://yandex.ru/clck/jsredir? from=yandex.ru;yandsearch;web;;&text=&etext=413.srZbeoVOjelgzF3N1tFVAl VZGmbwdolsHnKHNzjuslYE01In7F1qy_AmpYq1dXQA4janCBlR994f87Fjhem0U	WgnrYHwMjxpk_yWIo-C0AcU_AnDk2fvZ47Agh				
medver.ru/brif.php					
	2014-08-11 12:51:46				
	2014-08-11 12:52:58				
nedver.ru/catalog/doors/class/econom.php	2014-08-11 12:52:58				
medver.ru/catalog/doors/class/econom.php medver.ru/catalog/doors/class/econom.php?PAGEN_1=2	2014-08-11 12:52:58 2014-08-11 12:53:16				
medver.ru/ medver.ru/catalog/doors/class/econom.php medver.ru/catalog/doors/class/econom.php?PAGEN 1=2 medver.ru/catalog/doors/class/econom.php?PAGEN 1=3 medver.ru/catalog/doors/class/econom.php?PAGEN 1=4	2014-08-11 12:52:58 2014-08-11 12:53:16 2014-08-11 12:54:10				

## Классический (статический) Call Tracking

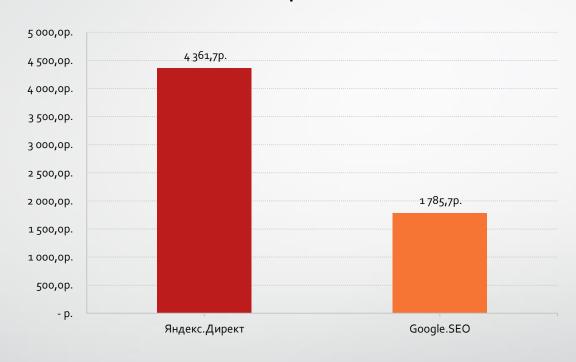


## Динамический Call Tracking



## В итоге получаем стоимость лида

#### Стоимость конверсии



Источник	Рекламный бюджет за период	Посетители	Звонки	Звонки + интернет заказы		Стоимость конверсии
Яндекс.Директ	122 129p.	1015	28	28	2,8%	4 361,7p.
Google.SEO	21 429p.	876	12	12	1,4%	1785,7p.
Всего	143 557p.	1891	40	40	2,1%	3 588,9p.

## Общий алгоритм работы

Найти самый эффективный канал интернет-маркетинга.

Сконцентрироваться на этом канале.

Максимально оптимизировать этот источник

Найти следующий по эффективности источник

Анализ результата, повторная итерация при необходимости.

Чем лучше посадочная страница, тем больше получим звонков!

- Контекст.
- SEO
- Реклама

Посетители сайта

### Сайт

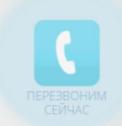
 Делаем продающие страницы!

- Звонки
- onlineзаявки

Пациенты

# Боремся за каждого потенциального пациента

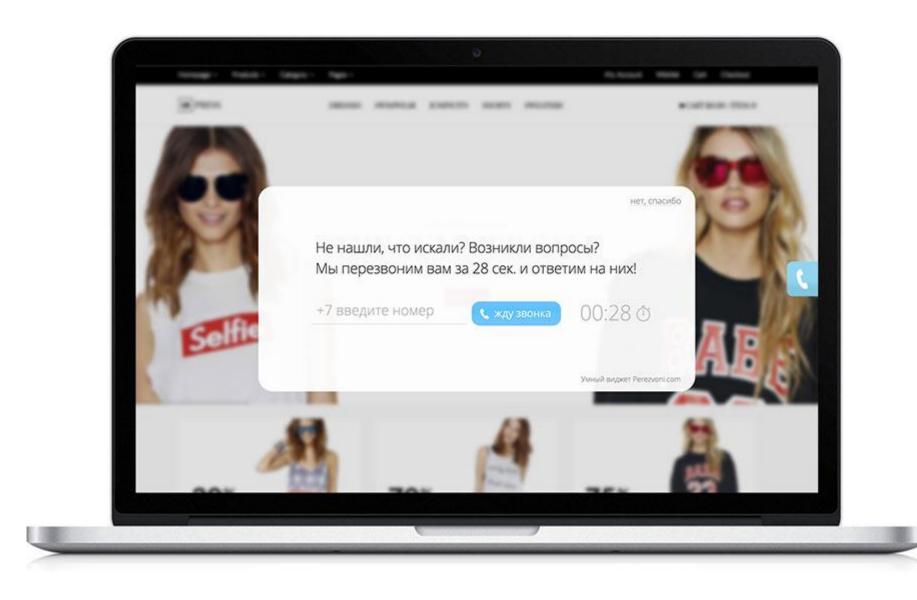
Обратный звонок, цепочка продаж.



## Новый обратный звонок для сайта

- Генерируйте на 80% больше лидов без снижения показателей по другим каналам коммуникации.
- Фильтруйте входящий трафик и качественно повышайте уровень конверсии в лиды.
- Снижайте количество отказов и привлекайте клиентов более продуманным сервисом.
- Используйте время оптимально при помощи автоматического дозвона до клиента.

## Умный виджет ловит тёплых клиентов



## Правильно настроить сценарий



#### Ловить на "входе"

- Переход на сайт по запросу со словом "купить"
- Прямые заходы на сайт
- Очень активное поведение в первые 60 секунд



#### Ловить на "выходе"

 Если клиент решит уйти с сайта без действия, то виджет поймает его перед закрытием сайта



#### "Кто долго ищет"

 Долго и активно изучает сайт, читает тексты, кликает по ссылкам, смотрит страницы.



#### "Вернувшиеся"

 Различает нового посетителя от старого.
 Не раздражает, если клиент в прошлый раз видел виджет

## Получаем прирост входящих

#### Статистика по источникам

#	Источник	Посетители	Показов виджета	Пойманно	Конверсия виджета	Конверсия сайта	Время на сайте	Ср. индекс вовлеченности
1	Yandex Direct	408	145	<u>5</u>	3.4%	1.2%	01:30	33 балл.
2	Прямой заход	1059	343	2	0.6%	0.2%	01:29	31 балл.
3	Yandex поиск	152	67	1	1.5%	0.7%	02:25	60 балл.
4	Google поиск	563	105	2	1.9%	0.4%	01:06	21 балл.
5	Вконтакте	2	1	<u>0</u>	0%	0%	00:35	15 балл.

## Самый главный секрет!

- Если администраторы и сотрудники колл-центров не проходили специального обучения, коэффициент записи имеет значение 40-50%, и очень редко превышает 60%.
- Хорошо подготовленные администраторы (call-центр) обеспечивают 95% запись.
- Для контроля всех входящих звонков обязательно нужна CRM (Битрикс24)

## Продаже медицинских услуг очень простая – нужно заманить пациента на приём!

Принять звонок Записать на приём Проконтролировать

### ИТОГО

- 1. Делайте качественные сайты на CMS 1C-Битрикс, проектируйте структуру, создавайте продающие страницы. Стоимость сайта = 6 месяцев рекламного бюджета на интернет-маркетинг.
- 2. Используйте максимальное количество каналов привлечения трафика: контекстная реклама, SEO, таргетированная реклама, CPA, SMM и т.д. Бюджет на интернет маркетинг = 10% от оборота.
- 3. Анализируйте эффективность каждого рекламного канала, перераспределяйте бюджет в сторону самых эффективных каналов. Используйте динамический Call Tracking.
- **4.** Выстаивайте бизнес-процессы продаж, повышайте коэффициент записи, используйте CRM системы.
- 5. Считайте, считайте, считайте...

# Как выжить коммерческой клинике в кризис?

Михаил Болдырев / boldyrev.ru

#### САЙТЫ КОММЕРЧЕСКИХ КЛИНИК МОСКВЫ и возможность их интеграции с МИС

