



Как клиника «Три сестры» выстраивала продажи

Без ОМС, ДМС и корпоративной поддержки

О клинике

Три
сестры
😊

Три сестры — эксперт в реабилитации сложных инсультов и травм. Клиника была построена с нуля 10 лет назад в живописном лесу в 30 километрах от Москвы. Мы принимаем взрослых и детей после инсультов, травм, операций, онкологии.

Стационар на 120 мест

1500 пациентов в год

300 сотрудников

Выручка в 2021 году
685 000 000 ₽

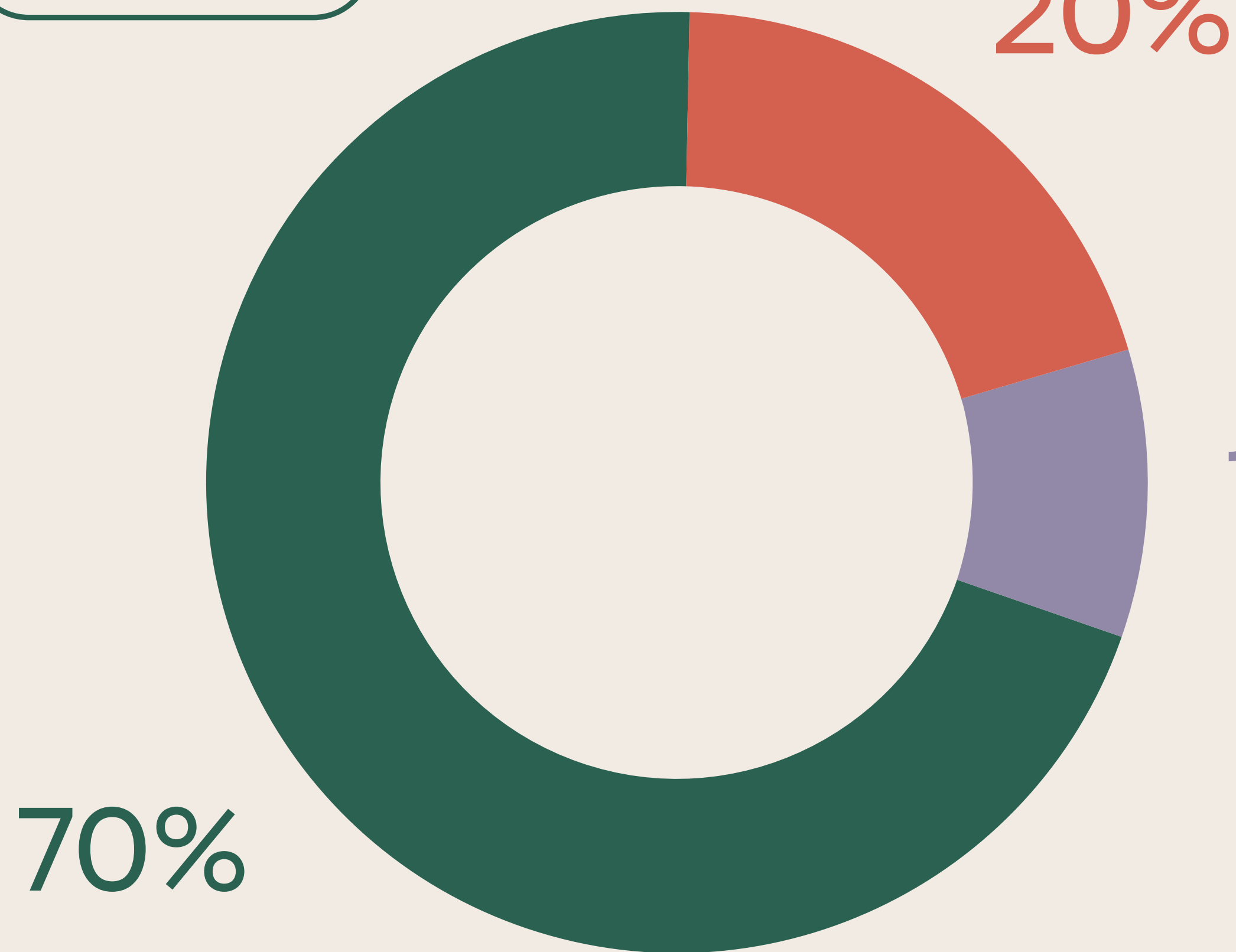
→ Врачи-партнеры

→ Контекстная реклама

→ Социальные сети

→ Благотворительные фонды

Ожидания



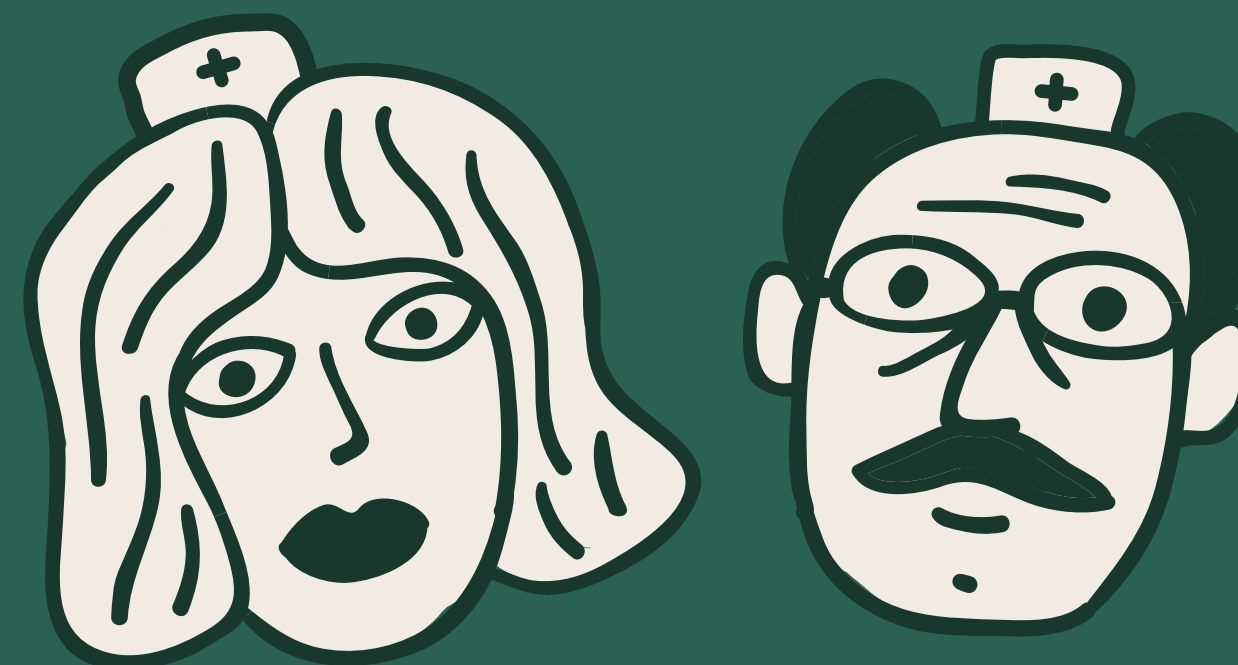
Создавая клинику, мы ожидали, что главным источником клиентов будут врачи-партнеры в крупных клиниках. Ведь реабилитация — это важнейший этап лечения после того, как жизни человека ничего не угрожает. Врач сделал операцию — и обязательно направит пациента к нам.

● Врачи-партнеры

● ОМС и квоты

● Реклама и интернет

→ Врачи-партнеры



Каналы продаж

Врачи-партнеры

Три
сестры
☺

→ Как мы думали?

Врач сделал операцию
и направил пациента
в реабилитационный центр

Создаем отдел менеджеров
с опытом из фармкомпаний,
которые ходят к врачам



Каналы продаж

Врачи-партнеры

Три
сестры
☺

→ Как мы думали?

Врач сделал операцию
и направил пациента
в реабилитационный центр

Создаем отдел менеджеров
с опытом из фармкомпаний,
которые ходят к врачам

→ Как оказалось?

Врачи мыслят транзакционно:
я сделал свою работу, а что дальше,
не мое дело



Каналы продаж

Врачи-партнеры

Три
сестры
☺

→ Как работает сейчас?

Канал заработал, когда клиника стала популярной и набрала репутацию

Сейчас врачи сами звонят и просят принять пациентов, в том числе из регионов

Запустили телеграм-канал Три сестры^{+DOC} для врачей



→ 20 пациентов из 100 — от врачей-партнеров

→ Контекстная
реклама



Каналы продаж

Контекстная реклама

Три
сестры

→ **Запросы**

Рекомендация агентства

Не дорогие топовые
запросы, а «около»

не двигается рука

паралич конечностей

проблемы с глотанием

Каналы продаж

Контекстная реклама

Три
сестры

→ Запросы

Рекомендация агентства

Не дорогие топовые
запросы, а «около»

Как эффективно

**Топ-20 самых
популярных
и дорогих запросов**

реабилитация после инсульта

начать ходить после травмы

ЧМТ реабилитация

Каналы продаж

Контекстная реклама

Три
сестры
☺

→ Оценка результата

Рекомендация агентства

**Количество переходов
на сайт**

Не учитывалось, целевые ли эти переходы, и как дальше ведут себя пользователи на сайте



Каналы продаж

Контекстная реклама

Три
сестры
☺

→ Оценка результата

Рекомендация агентства

Количество переходов
на сайт

Не учитывалось, целевые ли эти переходы, и как дальше ведут себя пользователи на сайте

Как эффективно

Количество целевых
звонков в неделю

Для окупаемости необходимо
100 звонков в неделю от клиентов,
понимающих, что они звонят
в коммерческую клинику



Каналы продаж

Контекстная реклама

Три
сестры
☺

→ **Формулировка объявлений**

Рекомендация агентства

**Рассказываем,
какие мы прекрасные**

Клиника Три сестры

Реабилитационный центр в сосновом лесу! Лучшие врачи с 20-летним опытом! 150 комфортных палат с современным оборудованием и ремонтом!

Каналы продаж

Контекстная реклама

Три
сестры
☺

→ **Формулировка объявлений**

Рекомендация агентства

Рассказываем,
какие мы прекрасные

Как эффективно

**Рассказываем,
как мы решаем
проблемы пациентов**

Клиника Три сестры

Помогаем пациентам снова научиться сидеть, стоять, ходить и решать бытовые задачи после перенесенных травм и заболеваний

Каналы продаж

Контекстная реклама

Три
сестры
☺

→ Как работает сейчас?

Выкупаем топ-20 популярных запросов

100 целевых звонков
в неделю за **3 000 000 ₹**
в месяц

Используем правильные формулировки объявлений

→ **60 пациентов из 100 — с контекстной рекламы**

Каналы продаж

Три
сестры
☺

→ Социальные
сети



Каналы продаж

Социальные сети

Три
сестры
☺

→ **Было**

SMM — не для продаж,
а для КОММЬЮНИТИ

Один сотрудник

Врачи неохотно
вовлекались
в создание контента



Каналы продаж

Социальные сети

Три
сестры

→ Было

SMM — не для продаж,
а для КОММЬЮНИТИ

Один сотрудник

Врачи неохотно
вовлекались
в создание контента



→ Стало

SMM — это медиа
и эффективный канал
продаж

Полноценная
редакция

Приоритет культуры
коммуникации
и визуального языка



Каналы продаж

Социальные сети

→ Как работает сейчас?

Полноценная редакция

креативный директор

редакторы

дизайнеры

медицинские журналисты

фотографы

контент-мейкер

режиссер

Каналы в социальных сетях

YouTube

Instagram

TikTok

Вконтакте

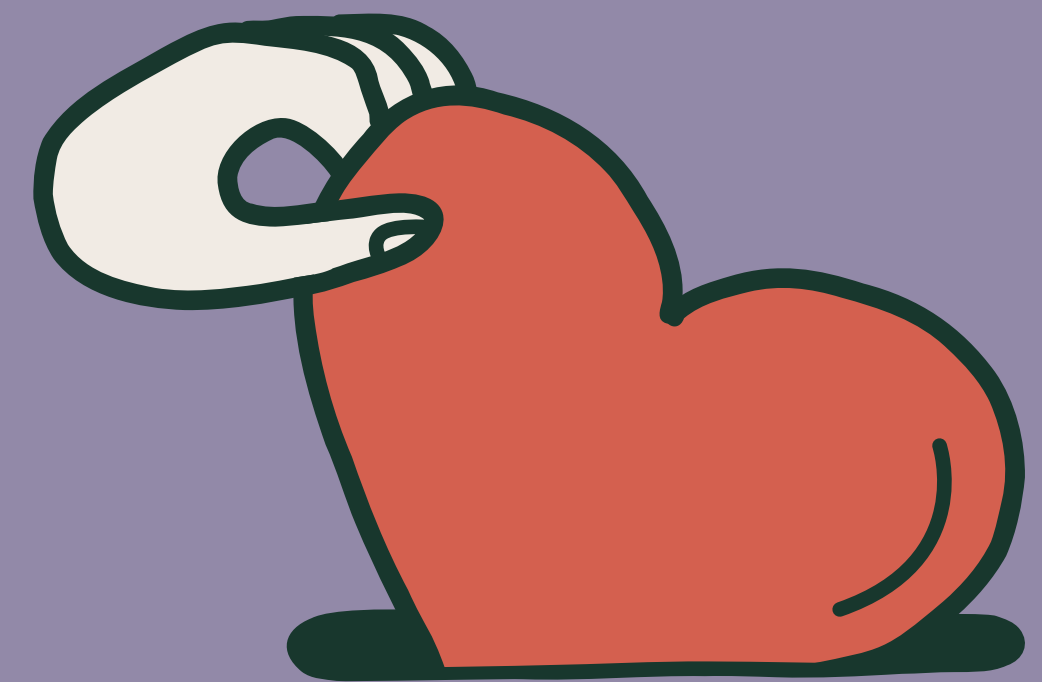
Facebook

Telegram

Одноклассники

→ 10 пациентов из 100 — из социальных сетей

→ Благотворительные
фонды



Каналы продаж

Благотворительные фонды

Три
сестры

→ Сотрудничество с благотворительными фондами



Декабрь 2012

В клинике
2 пациента



Акция
для фонда
«Живой»

1000 ₹
вместо 12 000 ₹
в сутки



Конец 2013

Полная загрузка
через сарафанное
радио, расширяем
клинику

...



2022

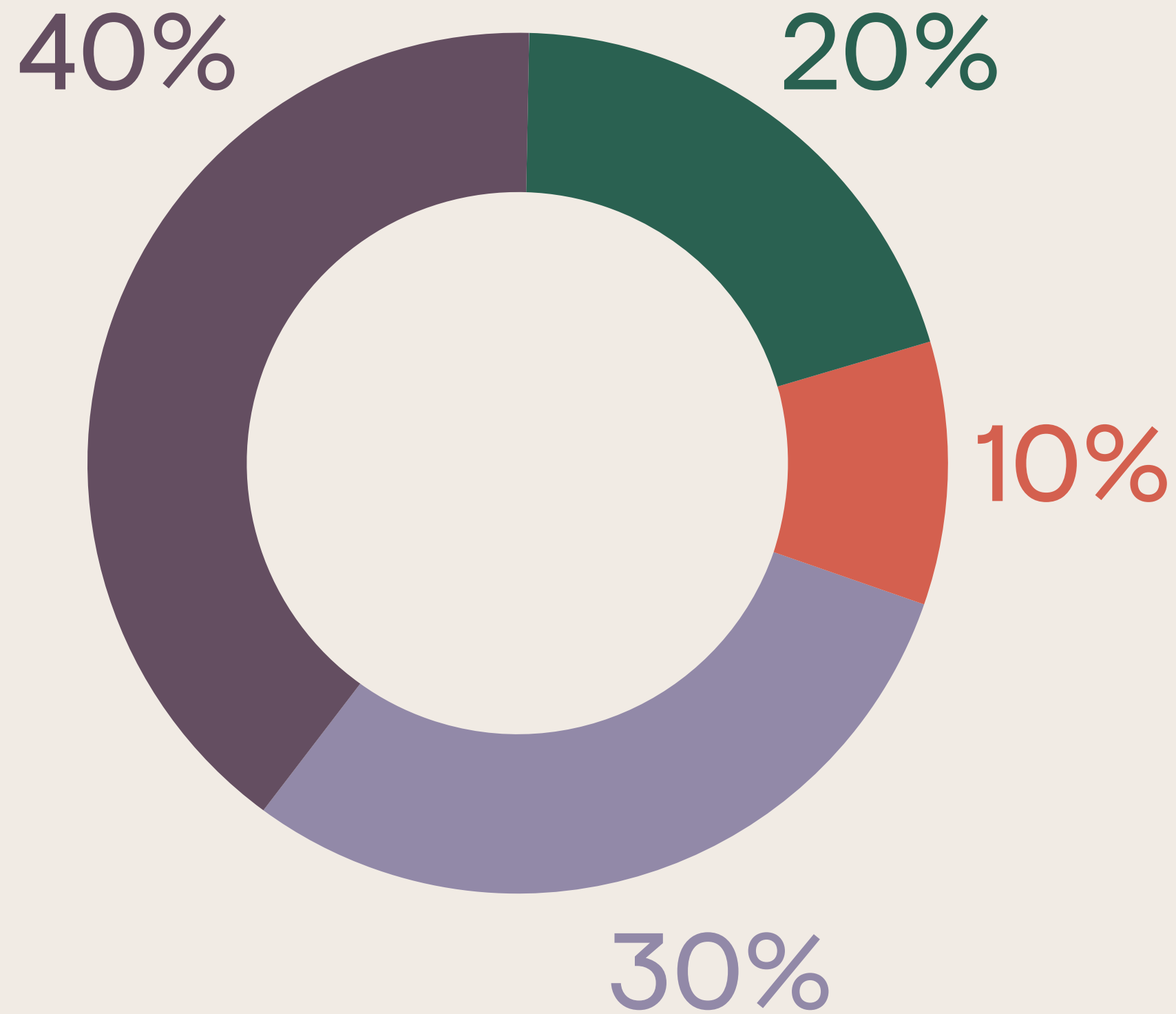
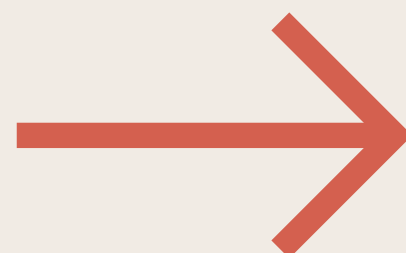
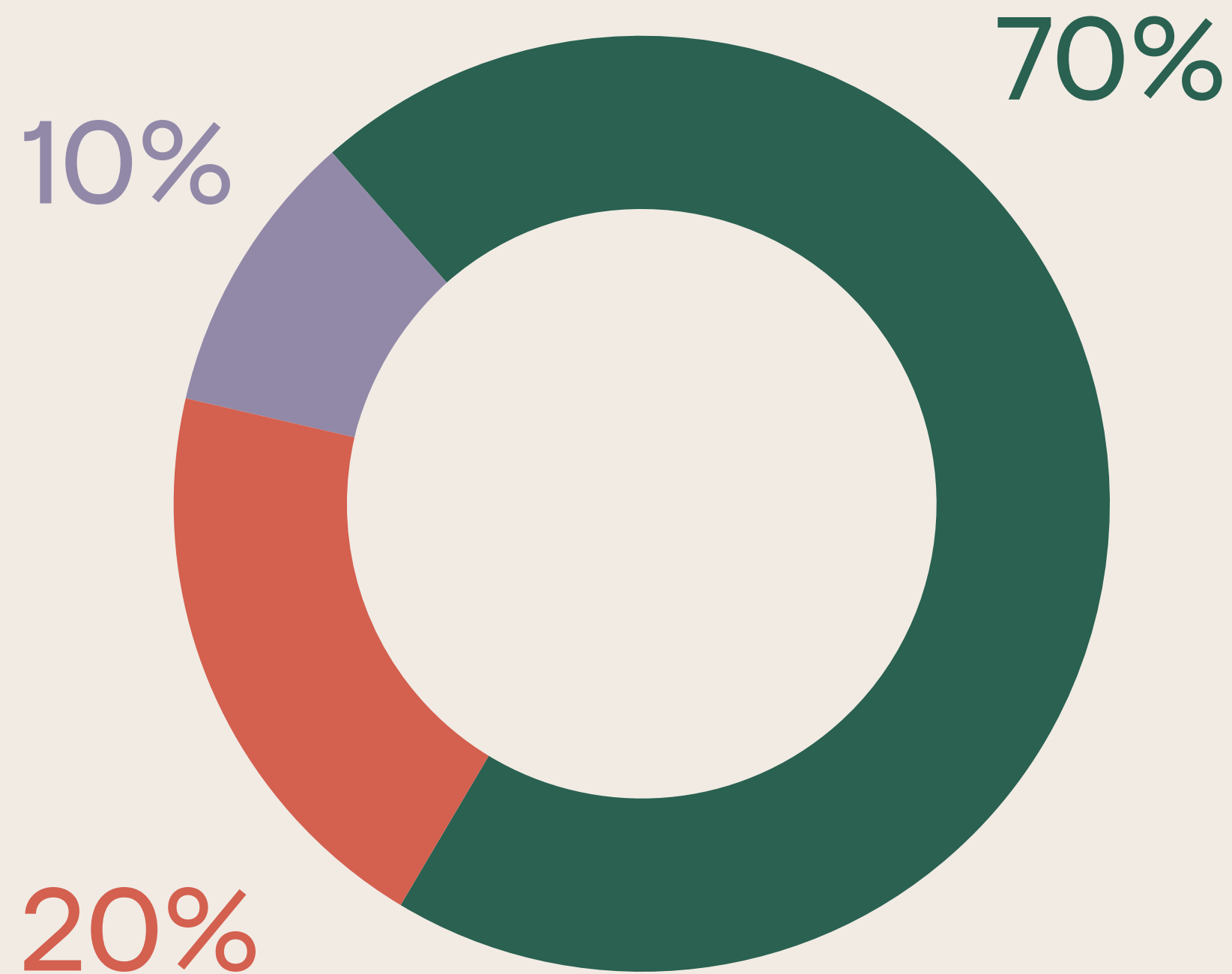
Рост сектора НКО
Сотрудничаем
с 30 фондами

→ **40 пациентов из 100 — от фондов**

Ожидания

Реальность

Три
сестры
☺



● Врачи-партнеры

● ОМС и квоты

● Реклама и интернет

● Фонды

Бонус

Три
сестры
☺

→ Как принимать звонки



→ **Как принимали заявки в «Три сестры»**



Администратор

Сотрудник жил, обедал и ходил на перекур с трубкой, а если он болел, трубка переходила к CEO



Ресепшн

Сотрудники ресепшн охотнее решали проблемы пациентов в клинике, чем потенциальных по телефону



Своя служба

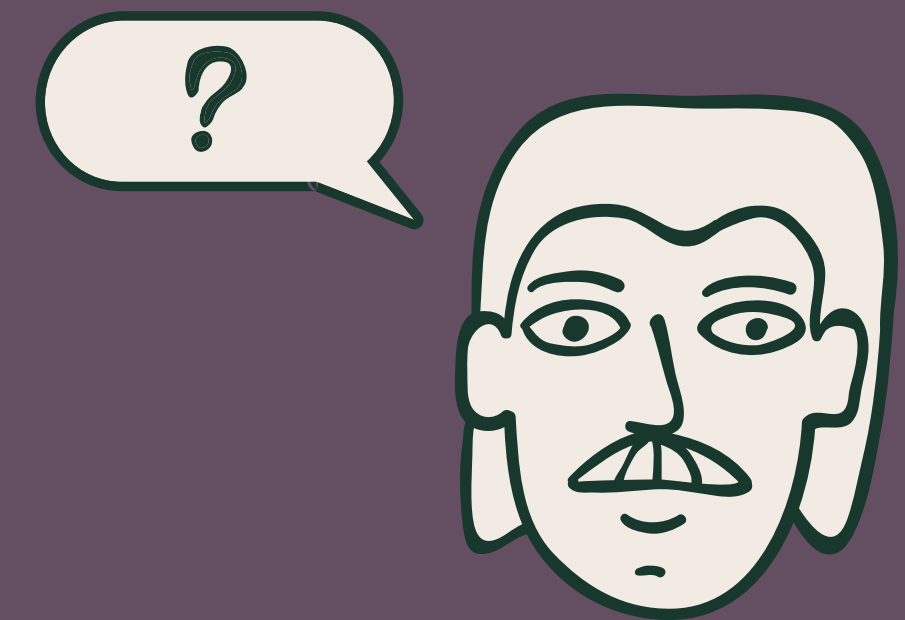


→ **Колл-центр**

Менеджеры не
вовлечены

Не обладают
навыками
КОММУНИКАЦИИ

Задают закрытые
вопросы



Как принимать звонки

→ Колл-центр

Менеджеры не
вовлечены

Не обладают
навыками
коммуникации

Задают закрытые
вопросы

→ Отдел госпитализации

Менеджеры
глубоко погружены
в специфику работы
КЛИНИКИ

Обучены навыкам
коммуникации
с пациентами
*Калгари-Кембриджская
модель*

Перед заездом
передают лечащему
врачу ICE
Ideas, concerns, expectations

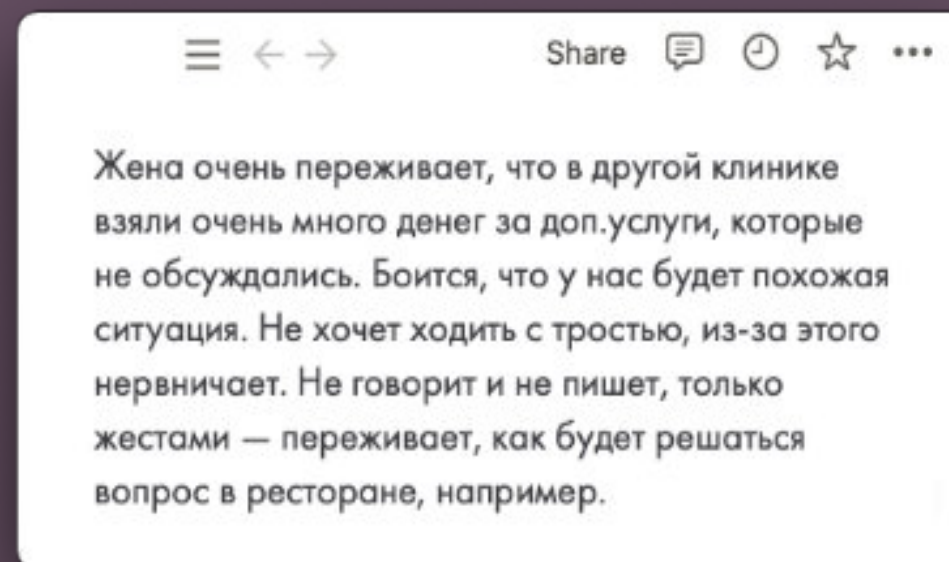


→ Как работает сейчас?

Свой отдел
госпитализации

Подробная
информация
об ICE в CRM

Индивидуальный
подход к запросам
клиента



уход

а что если ухудшение?

цена

прогноз

питание

Подведем итог

Три
сестры
☺

→ Контекстная реклама

Не экономить
на топовых запросах

→ Коммуникация

От приема звонка до коммуникации
с врачами и в медиа

→ Хороший сайт

Тот, который отвечает
запросам клиента

→ Правильная команда

Агентство, редакция,
отдел продаж (госпитализации)

Спасибо за внимание!



+7 925 081-32-21
simakova.as@gmail.com

Анна Симакова,
управляющий партнер



Нечеховские истории
Авторский телеграм-канал

three-sisters.ru

Три
сестры
☺