



Πλάνα Ανάπτυξης ενός σύγχρονου ιατρείου αισθητικής ιατρικής & Προτεινόμενοι Άξονες Συνεργασίας με την Up My Business



Οι ιατροί που δραστηριοποιούνται στην Αισθητική Ιατρική δεν αρκεί πλέον να σκέφτονται και να ενεργούν μόνο ως επαγγελματίες υγείας...





Παράλληλα καλούνται να σκέφτονται και να ενεργούν ως επιχειρηματίες για να  
μπορέσουν να δημιουργήσουν ένα επιτυχημένο και προσοδοφόρο  
επιχειρηματικό μοντέλο



&



Στην παρουσίαση που ακολουθεί αναλύουμε ακριβώς αυτό,  
τους τρόπους που μπορεί αυτό το εγχείρημα να πετύχει

Η UpMyBusiness αξιοποιώντας τα 20+ έτη εμπειρίας της στον κλάδο της Αισθητικής Ιατρικής μπορεί να αποτελέσει τον σύμμαχο σας στην ανάπτυξη του ιατρείου σας

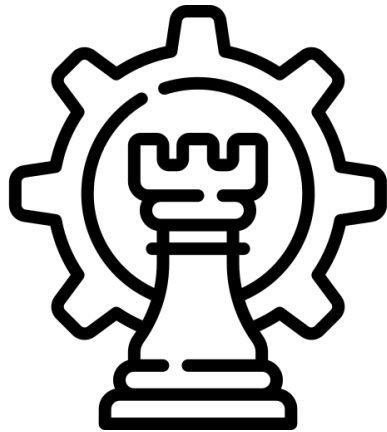


Στις σελίδες που ακολουθούν, συγκεντρώσαμε όλα τα σημεία που προσφέρουν ισχυρές προοπτικές ανάπτυξης στο «επιχειρείν» ενός σύγχρονου ιατρείου Αισθητικής Ιατρικής και σας τα παρουσιάζουμε.

# Agenda Παρουσίασης

- ✓ Επιχειρησιακή Στρατηγική.....Slide 6
- ✓ Τιμολόγηση Υπηρεσιών.....Slide 18
- ✓ Πακέτα Υπηρεσιών - Θεραπευτικά Πλάνα.....Slide 22
- ✓ Εργαλεία Παρακολούθησης Ασθενών (CRM).....Slide 30
- ✓ Στρατηγική Marketing ενός και εκτός του ιατρείου .....Slide 34
- ✓ Ταξίδι του ασθενούς μέσα στο ιατρείο.....Slide 40
- ✓ Εκπαίδευση Προσωπικού.....Slide 45
- ✓ Ορισμός καθηκόντων και τρόποι λειτουργίας.....Slide 51
- ✓ Assessment Tool (Check Up My Busines).....Slide 58

# Επιχειρησιακή Στρατηγική



Για την διαμόρφωση της βέλτιστης στρατηγικής απαιτείται μια αλληλουχία ενεργειών τις οποίες θα αναλύσουμε στις επόμενες σελίδες...

# Ανάλυση SWOT

Η πρώτη και σημαντικότερη κινητήρια δύναμη πίσω από την επιχειρηματική στρατηγική μας είναι η ανάλυση SWOT

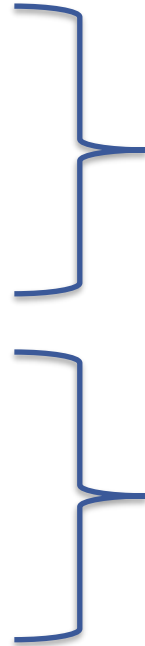
Αναγνωρίζουμε:

✓ Δυνάμεις

✓ Αδυναμίες

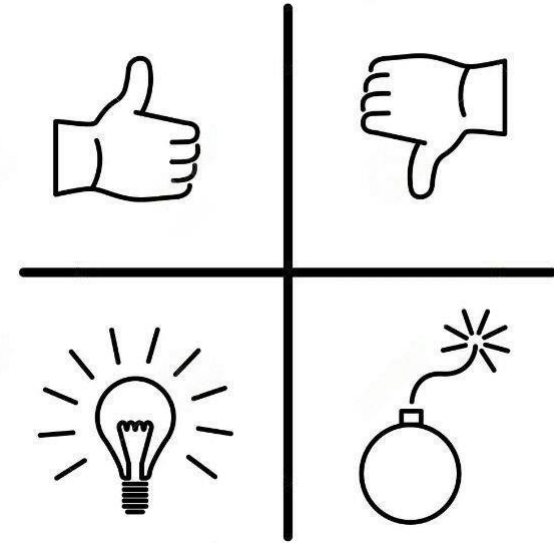
✓ Ευκαιρίες

✓ Απειλές



Εσωτερικής προέλευσης  
Χαρακτηριστικά της  
επιχείρησης

Εξωτερικής προέλευσης  
Χαρακτηριστικά του  
περιβάλλοντος

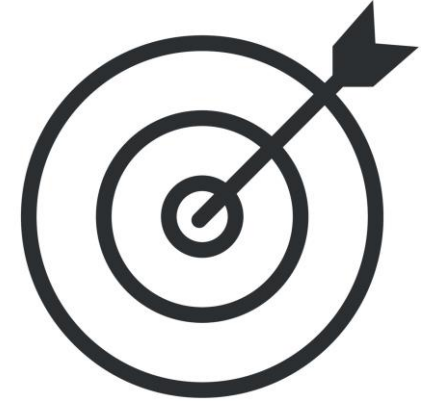


Αυτή η ανάλυση μας βοηθά να προσδιορίσουμε τη θέση μας στην αγορά και να σχηματίσουμε το μονοπάτι προς την συνολική ανάπτυξη του ιατρείου.

# Στοχοθέτηση (Γενικοί Επιχειρηματικοί Στόχοι)

Η διαδικασία της στοχοθέτησης ξεκινά με την δημιουργία των γενικών στόχων της επιχείρησης.

- ❑ Όχι περισσότεροι από 2-3
- ❑ Σχετικοί με τη στρατηγική σας
- ❑ Με συγκεκριμένη προτεραιότητα



Παραδείγματα γενικών στόχων:

- ✓ Αύξηση συνολικού κύκλου εργασιών
- ✓ Ανάπτυξη του repeat business μέσω των επιστρεφόντων ασθενών
- ✓ Απόκτηση περισσότερων νέων ασθενών (new business)
- ✓ Δημιουργία μηχανισμού επανάκλησης ανενεργών ασθενών
- ✓ Βελτίωση της απόδοσης της ομάδας

Οι στόχοι αυτοί δεν περιλαμβάνουν στοιχεία όπως χρονοδιαγράμματα ή δείκτες αλλά μας επιτρέπουν να καθορίσουμε την πορεία του ιατρείου



# Στοχοθέτηση (S.M.A.R.T. Στόχοι)

Συμπληρωματικά στους γενικούς στόχους χρησιμοποιούμε μια άλλη κατηγορία στόχων που είναι ευθυγραμμισμένοι με αυτούς και πληρούν τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- ✓ Θα πρέπει να είναι **συγκεκριμένοι**
- ✓ Θα πρέπει να είναι **μετρήσιμοι**
- ✓ Θα πρέπει να είναι **εφικτοί**
- ✓ Θα πρέπει να είναι **ρεαλιστικοί**
- ✓ Θα πρέπει να είναι **χρονικά οριοθετημένοι**



Για να κατανοήσετε καλύτερα την μορφή και την σημασία των S.M.A.R.T. Στόχων θα δούμε ένα παράδειγμα...

# Παράδειγμα στόχων S.M.A.R.T.

Γενικός Επιχειρηματικός Στόχος: **Αύξηση συνολικού κύκλου εργασιών**  
Επομένως, οι S.M.A.R.T. Στόχοι σας θα μπορούσαν να είναι κάπως έτσι:

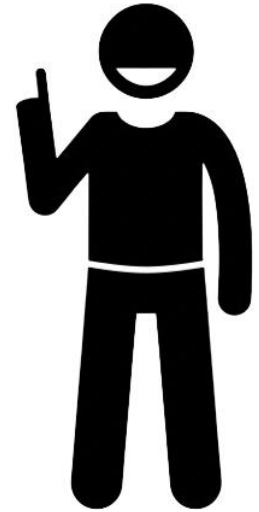
**Συγκεκριμένοι** - (δηλαδή, αύξηση των ασθενών που κάνουν ΒΟΤΟΧ κατά 20%...)

**Μετρήσιμοι** - (... που θα προσφέρει επιπλέον 10.000Κ€ τζίρο ανά έτος...)

**Εφικτοί** - (... αυξάνοντας τη συχνότητα επανάληψης της θεραπείας από 1,2 φορές το χρόνο σε 2...)

**Ρεαλιστικοί** - (... εφαρμόζοντας μια στρατηγική ανάκλησης σε όσους έκαναν τη θεραπεία...)

**Χρονικά οριοθετημένοι** - (... Μέσα στους επόμενους 12 μήνες)

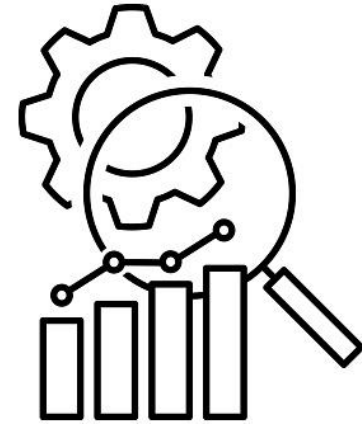


# KPIs (Key Performance Indicators)

Οι KPIs μας παρέχουν ποσοτικά δεδομένα που συνδέονται με τους S.M.A.R.T. στόχους και μας επιτρέπουν διαρκώς να αξιολογούμε την απόδοση μας και να προβαίνουμε σε έγκαιρες αλλαγές στην στρατηγική μας.

## Παραδείγματα KPIs:

- ✓ Μέτρηση του κύκλου εργασιών της θεραπείας BOTOX μήνα με το μήνα
- ✓ Ετήσιο ποσοστό επανάληψης των θεραπειών
- ✓ Αριθμός περιοχών εκχύσεων ανά ασθενή
- ✓ Περιθώριο αύξησης Cross – Selling μεταξύ συγκεκριμένων θεραπειών
- ✓ Μηνιαία καταμέτρηση νέων ασθενών



# Παρακολούθηση επιχειρηματικής απόδοσης

Η παρακολούθηση της απόδοσης της επιχείρησής σας είναι θεμελιώδης για να κατανοήσετε πού πραγματικά οδεύει.

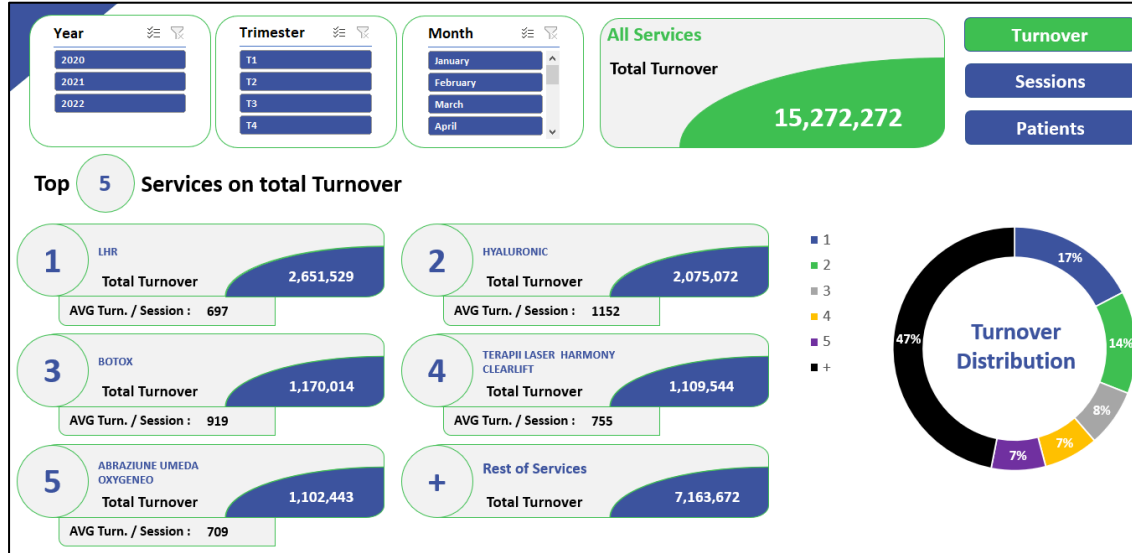
Με μια μηνιαία διαδικασία εξαγωγής αναφορών από το εγκατεστημένο σύστημα του ιατρείου μπορείτε εύκολα να εξάγετε στοιχεία τα οποία κατόπιν ελάχιστης επεξεργασίας θα σας δώσουν πληροφορίες σχετικά με:

- ✓ Την ανάλυση του συνολικού κύκλου εργασιών
- ✓ Το κύκλο εργασιών των κορυφαίων υπηρεσιών σας
- ✓ Τον ρυθμό ανάπτυξης των κορυφαίων υπηρεσιών
- ✓ Τις πιο κερδοφόρες υπηρεσίες σας
- ✓ Το μικτό κέρδος ανά συνεδρία για κάθε υπηρεσία
- ✓ Το ποσοστό μετατροπής των συμβουλευτικών συνεδριών σε θεραπείες
- ✓ Τα έξοδα σας
- ✓ Τη σύγκριση της απόδοσής σας τώρα με παρόμοιες παρελθοντικές περιόδους



# Επιχειρηματικό Dashboard

Με τη χρήση του η επεξεργασία των μηνιαίων Report γίνεται ευκολότερη και η παρακολούθηση των εξαγόμενων αποτελεσμάτων μπορεί να αποτελέσει μια πιο κατανοητή και ουσιαστική διαδικασία.



Αναγκαία στοιχεία για τη δημιουργία του:

- ✓ Ημερομηνία
- ✓ Θεραπεία
- ✓ Ασθενής
- ✓ Τζίρος

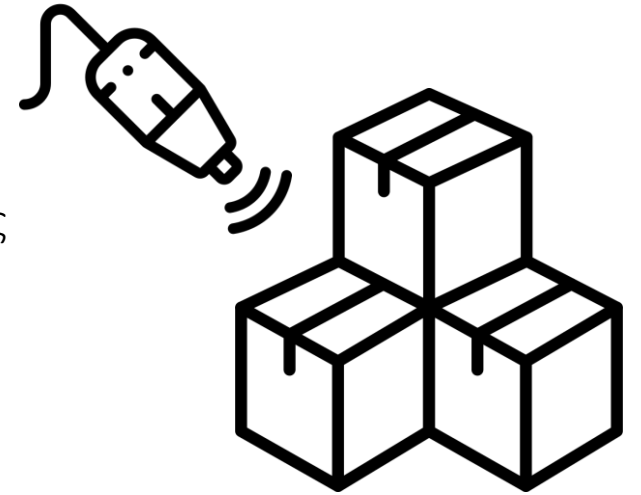


# Διαδικασία διαχείρισης αποθεμάτων και εξοπλισμού

Με την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης των αποθεμάτων και των μηχανημάτων μας μπορούμε και βελτιστοποιούμε τον έλεγχο των αποθεμάτων, να αυξήσουμε την ασφάλεια που προσφέρουμε στους ασθενείς, να περιορίσουμε τα κόστη και να αυξήσουμε την αποδοτικότητα.

Τα χαρακτηριστικά ενός τέτοιου συστήματος είναι:

- ✓ Stock ασφαλείας αποθεμάτων
- ✓ Τακτική παρακολούθηση stock και εξοπλισμού για εντοπισμό ελλείψεων ή βλαβών
- ✓ Διαδικασία παραγγελίας υλικών που βρίσκονται κάτω από το θεσπισμένο safe stock τους
- ✓ Διαδικασία παραγγελίας και αλλαγής τυχόν προβληματικού εξοπλισμού
- ✓ Καθορισμός αρμοδίων για την εφαρμογή των παραπάνω ενεργειών
- ✓ Εργαλείο παρακολούθησης των αποθεμάτων



# Παράδειγμα εργαλείου παρακολούθησης αποθεμάτων



Ημερολόγιο						
Ημέρα	Μήνας	Έτος	Ενέργεια	Προϊόν	Μονάδες	
3	11	2022	Μείωση	Προϊόν 3	300	
5	9	2023	Αύξηση	Προϊόν 4	500	



Προϊόν	Current Stock Units	Stock Value	Units untill Safety Stock
Προϊόν 1	500	1,000 €	200
Προϊόν 2	500	1,000 €	200
Προϊόν 3	200	400 €	Ανανεώστε το Stock σας
Προϊόν 4	1000	2,000 €	700



## Τέλος τα 2 πράγματα που θα πρέπει πάντα να θυμόμαστε κατά την διαμόρφωση της στρατηγικής είναι:

- ✓ Κάθε επιχειρηματικό σχέδιο δράσης είναι δυναμικό και προσαρμόσιμο στις εκάστοτε συνθήκες
- ✓ Τα χρονικά ορόσημα κρίνονται απαραίτητα κατά τον προγραμματισμό όλων των προαναφερθεισών ενεργειών



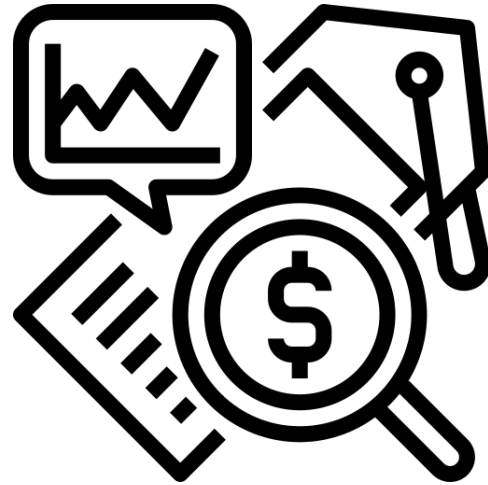




## Άξονες συνεργασίας με την UpMyBusiness:

- ✓ Θα δομήσουμε μαζί την SWOT Ανάλυση για το ιατρείο σας
- ✓ Θα ορίσουμε συγκεκριμένους στόχους βασισμένους στις προτεραιότητες της επιχείρησης, στο δυναμικό και στα πεδία που θέλουμε να αναπτύξουμε
- ✓ Θα ορίσουμε βασικούς δείκτες απόδοσης (KPIs) για να ελέγχουμε την απόδοση και θα προτυποποιήσουμε την μηνιαία παρακολούθησή τους
- ✓ Θα κατασκευάσουμε ένα πλήρως προσαρμοσμένο στο ιατρείο σας επιχειρηματικό Dashboard με σκοπό την εξαγωγή μηνιαίων αναφορών απόδοσης
- ✓ Θα προσαρμόζουμε μεθοδικά την στρατηγική της εταιρείας όποτε αυτό κριθεί αναγκαίο με βάση την απόδοση και την ποσοστιαία ολοκλήρωση των στόχων σας
- ✓ Θα πραγματοποιηθεί καθορισμός της βέλτιστης διαδικασίας διαχείρισης του εξοπλισμού και των αποθεμάτων και θα δημιουργηθούν σχετικά εργαλεία παρακολούθησης

# Τιμολόγηση Υπηρεσιών



# Τιμολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών

Για να καθορίσουμε τις τιμές μπορούμε να σκεφτούμε διάφορα κριτήρια όπως:

## Κόστος

Τα συνολικά έξοδα έχουν σημασία για τον καθορισμό της τελικής τιμής και περιλαμβάνουν τη μισθοδοσία της ομάδας του ιατρού, τα λειτουργικά έξοδα και τα κόστη για υλικά, αναλώσιμα



## Επωνυμία ιατρού / ιατρού

Η φήμη και η αναγνώριση του ιατρού μπορεί να επηρεάσει την τιμολόγηση. Ιατρεία με ισχυρή επωνυμία συνήθως χρεώνουν υψηλότερες τιμές για τις υπηρεσίες τους.



## Τιμές ανταγωνισμού

Για την τιμολόγηση πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη μας και τις τιμές της αγοράς και των ανταγωνιστών ώστε να μην είμαστε «εκτός» αγοράς.



## Γεωγραφική Τοποθεσία

Σε ορισμένες περιοχές, οι τιμές μπορεί να είναι υψηλότερες λόγω της ζήτησης, των υψηλών ενοικίων, των τοπικών συνθηκών ή λόγω δημογραφικών χαρακτηριστικών.





Όπως αναλύσαμε στο προηγούμενο slide, η τιμολόγηση των υπηρεσιών είναι στρατηγικής σημασίας και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη πολλοί παράγοντες. Για τον σωστό καθορισμό των τιμών απαιτούνται:

Εμπειρία, επαρκής πληροφόρηση και καλή κατανόηση του κλάδου...





### Άξονες συνεργασίας με την UpMyBusiness:

- ✓ Καταγραφή του ανταγωνισμού στην ίδια και σε όμορες πόλεις
- ✓ Έρευνα αγοράς για τις πολιτικές τιμολόγησης των υπηρεσιών
- ✓ Προτεινόμενες τιμές ανά θεραπεία / πακέτο θεραπειών
- ✓ Πρόβλεψη εσόδων με σενάρια για την κερδοφορία

# Πακέτα Υπηρεσιών - Θεραπευτικά Πλάνα

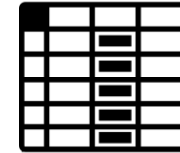


# Πακέτα υπηρεσιών και θεραπευτικά πλάνα

Ας δούμε αναλυτικά τις βασικές ενέργειες που περιλαμβάνει η διαδικασία δημιουργίας πακέτων:

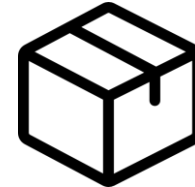
## Δημιουργία Πίνακα Cross-Selling

Ξεκινάμε καταρτίζοντας ένα εξειδικευμένο πανόραμα υπηρεσιών για να αντιστοιχίσουμε κάθε πιθανή υπηρεσία μας στις μοναδικές ανησυχίες των ασθενών μας.



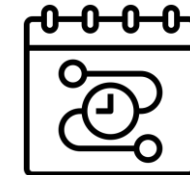
## Δημιουργία Πλάνων / Πακέτων

Διαμορφώνουμε προσαρμοσμένα πλάνα θεραπειών και πακέτα που να ανταποκρίνονται πλήρως σε όλες τις πιθανές ανάγκες και «ανησυχίες» των ασθενών μας.



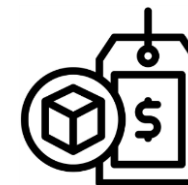
## Χρονικός ορίζοντας

Εφόσον αποφασιστεί ο συνδυασμός που ενδείκνυται για τον κάθε ασθενή, αποτυπώνεται σε ένα ειδικά διαμορφωμένο χρονοδιάγραμμα για να γνωρίζει ακριβώς ο ασθενής τι πρέπει να κάνει και πότε. Και το κυριότερο, φεύγοντας από το ιατρείο να έχει κλείσει το επόμενο ραντεβού του.



## Τιμολόγηση Πακέτων

Με τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος τιμολόγησης για τα πακέτα και τα πλάνα εξασφαλίζουμε πλήρη διαφάνεια και ακρίβεια στη χρέωση των υπηρεσιών μας. Ακόμα μέσω ενός τέτοιου συστήματος καθίσταται σαφώς πιο εύκολο για εμάς να προσφέρουμε εκπτώσεις καθώς και επιλογές οικονομικά ευέλικτων πλάνων.





### Άξονες συνεργασίας με την UpMyBusiness:

- ✓ Δημιουργία Matrix Υπηρεσιών (Αντιστοίχιση διαθέσιμων υπηρεσιών στις πιθανές ανησυχίες)
- ✓ Παρουσίαση όλων των διαθέσιμων πλάνων – πακέτων
- ✓ Επιλογή τελικών πακέτων και δημιουργία υποπακέτων (Με κλιμακωτή χρέωση)
- ✓ Δημιουργία εξειδικευμένου ημερολογίου με κάθε υπηρεσία σε ένα χρονοδιάγραμμα στο οποίο ο ασθενής θα δεσμευτεί και φεύγοντας από μια θεραπεία θα έχει κλείσει το επόμενο ραντεβού του
- ✓ Τιμολόγηση πακέτων βάση των κριτηρίων τιμολόγησης της προηγούμενης ενότητας

Ακολουθούν παραδείγματα από τους άξονες συνεργασίας...



# Matrix Υπηρεσιών



Cross Selling Opportunities	BOTOX	Υαλουρονικό Οξύ	Skinbooster	Καθαρισμός	Μεσοθεραπεία	Microneedeling	Χημικό peeling	PRP	Λιποδιαλυτικές ενέσεις	Led
Κηλίδες - Δυσχρωμίες					1		1	1		
Ακμή				1			1			1
Ακμή σώματος				1			1			
Ανανέωση λαϊμού	1	1	1		1	1		1	1	
Ανανέωση ντεκολτέ		1			1	1	1	1		
Αντιγήρανση Χεριών					1	1	1	1		
Μετεγχειρητικές Ουλές		1	1		1					
Διπλοσάγωνο (Προγούλι)			1		1				1	
Ενυδάτωση Προσώπου		1		1	1	1		1		
Θαμπό δέρμα				1	1	1	1	1		1
Καφέ κηλίδες				1	1		1	1		

# Παρουσίαση όλων των διαθέσιμων πλάνων – πακέτων



Κηλίδες - Δυσχρωμίες	Ακμή	Ακμή σώματος	Ανανέωση λαιμού	Ανανέωση ντεκολτέ	Αντιγήρανση Χεριών
PRP	Καθαρισμός	Καθαρισμός	BOTOX	Υαλουρονικό Οξύ	Μεσοθεραπεία
Μεσοθεραπεία	Χημικό peeling	Χημικό peeling	Υαλουρονικό Οξύ	Μεσοθεραπεία	Microneedeling
Χημικό peeling	Led		Skinbooster	Microneedeling	Χημικό peeling
			Μεσοθεραπεία	Χημικό peeling	PRP
			Microneedeling	PRP	
			PRP		
			Λιποδιαλυτικές ενέσεις		

Μετεγχειρητικές Ουλές	Διπλοσάγωνο (Προγούλι)	Ενυδάτωση Προσώπου	Θαμπό δέρμα	Καφέ κηλίδες
Υαλουρονικό Οξύ	Skinbooster	Υαλουρονικό Οξύ	Καθαρισμός	Καθαρισμός
Skinbooster	Μεσοθεραπεία	Καθαρισμός	Μεσοθεραπεία	Μεσοθεραπεία
Μεσοθεραπεία	Λιποδιαλυτικές ενέσεις	Μεσοθεραπεία	Microneedeling	Χημικό peeling
		Microneedeling	Χημικό peeling	PRP
		PRP	PRP	
			Led	

# Δημιουργία πακέτων



Premium

Ανανέωση λαιμού
BOTOX
CO2 laser
Microneedeling
Needle Shaping
PRP
ResurFX Fractional
Λιποδιαλυτικές ενέσεις
Μεσοθεραπεία
Υαλουρονικό Οξύ

1500 €

Πλήρες

Ανανέωση λαιμού
BOTOX
CO2 laser
PRP
Λιποδιαλυτικές ενέσεις
Μεσοθεραπεία
Υαλουρονικό Οξύ

1000 €

Βασικό

Ανανέωση λαιμού
BOTOX
PRP
Μεσοθεραπεία
Υαλουρονικό Οξύ

700 €

# Δημιουργία εξειδικευμένου Treatment-plan Sheet



**TREATMENT PLANNER**

Practitioner: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_  
 Patient name: \_\_\_\_\_  
 Date of birth: \_\_\_\_\_

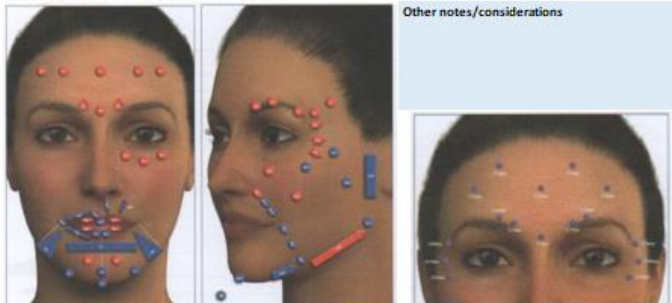
**1. ASSESSMENT**  
 Which areas or features are you most concerned about? Please describe a maximum of three:

1 \_\_\_\_\_  
 2 \_\_\_\_\_  
 3 \_\_\_\_\_

Which statements best reflect what you would like to achieve with this treatment? Please rank the top three.

	Patient	Expert opinion	Agreed priorities
I want to look less tired			
I want to look less angry			
I want to look less sad			
I want to look less saggy			
I want to look younger			
I want to look more attractive			
I want to look slimmer/more contoured			
I want to look more feminine			

**2. TREATMENT PLAN**  
 Circle or mark the recommended treatment areas.



Other notes/considerations: \_\_\_\_\_

**TREATMENT PLAN BY SESSION**


	Session#1	Session#2	Session#3	Session#4
Session #1				
Session #2				
Session #3				
Session #4				

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec
Session #1												
Session #2												
Session #3												
Session #4												

**Session #1** Date: \_\_\_\_\_

Treatment	Volume/Dosage	Comments/notes

Notes: \_\_\_\_\_




Mark the treatment areas

**Session #2** Date: \_\_\_\_\_

Treatment	Volume/Dosage	Comments/notes

Notes: \_\_\_\_\_




Mark the treatment areas

**Session #3** Date: \_\_\_\_\_

Treatment	Volume/Dosage	Comments/notes

Notes: \_\_\_\_\_




Mark the treatment areas

**Session #4** Date: \_\_\_\_\_

Treatment	Volume/Dosage	Comments/notes

Notes: \_\_\_\_\_



Mark the treatment areas

Adverse events should be reported to your local regulatory authority

# Δημιουργία εξειδικευμένου Treatment-plan Calendar



## 2022

Acne Scar  
Treatment Plan

Mrs. X

Treatment List

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

JAN

CO2 laser + PRP

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

FEB

DyeVL + ClearSkin

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

MAR

CO2 laser + PRP

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

JUL

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

AUG

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

SEP

ClearLift + DyeVL

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Mrs. X

APR

Skin Booster

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

MAY

DyeVL + ClearSkin  
Skin Booster

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

JUN

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

OCT

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

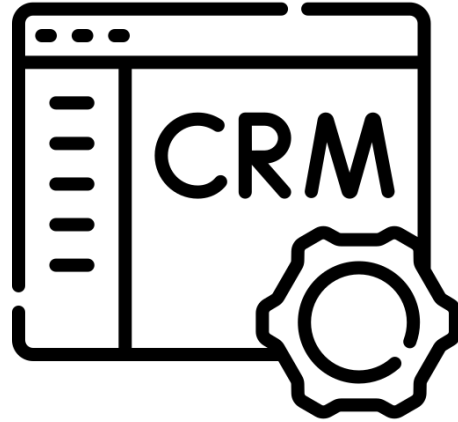
NOV

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

DEC

DyeVL or 1540 nm, depending on the needs  
CO2 laser resurfacing  
PRP  
Clear Skin  
Skin Booster

# Εργαλεία Παρακολούθησης Ασθενών (CRM)



# Εργαλεία Παρακολούθησης Ασθενών (CRM)

Η επιλογή του κατάλληλου CRM για την επιχείρησή σας θα χρειαστεί να γίνει βάση των παρακάτω βημάτων:

## Καταγραφή διαθέσιμων προγραμμάτων CRM

Η πρώτη κίνηση είναι να καταγράψουμε τα διαθέσιμα CRM συστήματα. Αυτό περιλαμβάνει την έρευνα για τις λύσεις που είναι διαθέσιμες στην αγορά.



## Ανάλυση χαρακτηριστικών

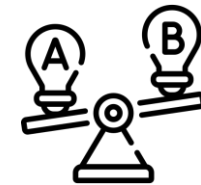
Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία της καταγραφής θα πρέπει να αναλύσουμε τα χαρακτηριστικά κάθε CRM συστήματος. Κάθε λύση θα έχει τα δικά της πλεονεκτήματα και περιορισμούς και μέσω της διαδικασίας αυτής θα σημειωθούν σημαντικά χαρακτηριστικά για το κάθε CRM όπως:

- Δυνατότητα προσαρμογής
- Ευκολία χρήσης
- Κόστος
- Συμβατότητα

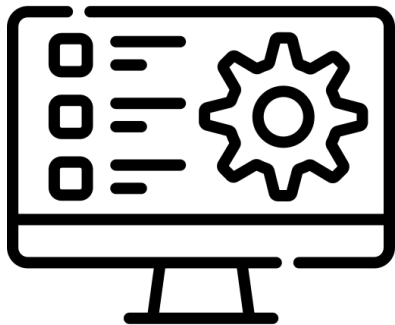


## Σύγκριση και επιλογή

Στη συνέχεια συγκρίνουμε τα διάφορα CRM συστήματα και να επιλέξουμε αυτό που καλύπτει καλύτερα τις ανάγκες του ιατρείου και των ασθενών. Τα τελικά κριτήρια επιλογής του κατάλληλου συστήματος θα έχει χαρακτηριστικά όπως: το συνολικό κόστος, η εύκολη ενσωμάτωση με τα υπάρχοντα συστήματα, η δυνατότητα επέκτασης για μελλοντικές ανάγκες και άλλα.



Επιλέγοντας το κατάλληλο CRM για την παρακολούθηση ασθενών, μπορείτε:



1. Να βελτιώσετε το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρετε
2. Να αποφύγετε δυσάρεστες γραφειοκρατικές εκπλήξεις ( πχ ελλειπείς φόρμες GDPR)
3. Να αυξήσετε την αποτελεσματικότητα του ιατρείου σας με τη σωστή διαχείριση των ασθενών σας
4. Να εξάγετε τα δεδομένα για την απόδοση του ιατρείου σας και να λαμβάνετε σωστές στρατηγικές αποφάσεις για τα επόμενα βήματα.

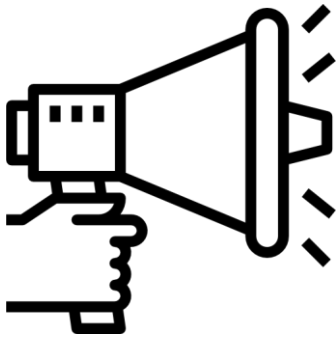




### Άξονες συνεργασίας με την UpMyBusiness:

- ✓ Καταγραφή αναγκών επιχείρησης για το απαιτούμενο CRM
- ✓ Καταγραφή, σύγκριση και παρουσίαση των χαρακτηριστικών των διαθέσιμων προγραμμάτων CRM
- ✓ Υποστήριξη κατά την τελική επιλογή προγράμματος βάση των αναγκών του ιατρού
- ✓ Επικοινωνία με την εταιρεία / πωλητή για την αγορά, την εγκατάσταση και την πιθανή προσαρμογή του CRM στους δείκτες απόδοσης του ιατρού που θα οριστούν κατά τη συνεργασία μας

# Marketing



Το Marketing στην Αισθητική Ιατρική συναντάται σε 3 κύρια πεδία:

- ✓ Branding
- ✓ In-Clinic Marketing
- ✓ Digital Marketing

Ας δούμε τα χαρακτηριστικά του κάθε πεδίου και της ενέργειες για το καθένα με σκοπό την προώθηση και την διαφήμιση του ιατρείου στα μάτια των υπάρχοντων και πιθανών ασθενών.

# Branding

Στόχος είναι να δημιουργήσουμε μια ισχυρή εταιρική ταυτότητα για το ιατρείο.

Σημαντικές ενέργειες:

1. Δημιουργία εταιρικής ταυτότητας με βάση τις υποσχέσεις σας προς τους ασθενείς και των χαρακτηριστικών που σας διαφοροποιούν από τους ανταγωνιστές σας.
2. Δημιουργία logo και προσαρμογή όλων των υλικών marketing όπως φόρμες συμπλήρωσης, ερωτηματολόγια και άλλα έγγραφα σε αυτό.
3. Προώθηση της επωνυμίας και ενδυνάμωση της παρουσίας του ιατρείου στο κοινό του μέσω της συχνής και ενεργούς αλληλεπίδρασης σας με τους ασθενείς στα social.

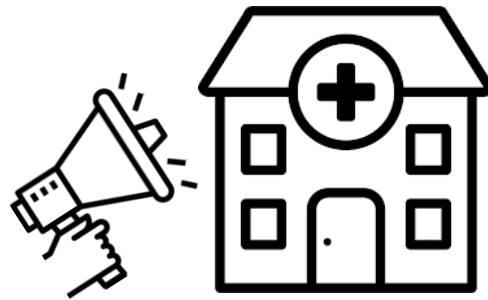


# In-Clinic Marketing

Στόχος είναι να προωθήσουμε τις υπηρεσίες μας εντός του ιατρείου.

## Σημαντικές ενέργειες:

1. Δημιουργία ενός χώρου πλούσιου σε ενημερωτικό υλικό για τις διαθέσιμες υπηρεσίες εντός του οποίου δεν θα αναδεικνύονται απλά αλλά θα προωθούνται.
2. Δημιουργία ενός χώρου επαγγελματικά σχεδιασμένου που να δημιουργεί μια θετική εντύπωση στους πελάτες και να τους καθιστά πρόθυμους να μάθουν κι άλλα για τι διαθέσιμες επιλογές ομορφιάς που μπορούμε να προσφέρουμε.
3. Εφαρμογή ενός συστήματος συστάσεων που να μπορεί να βοηθήσει σημαντικά την αύξηση της πελατείας και αποτελεί μια από τις καλύτερες μορφές off-line Marketing. Οι ευχαριστημένοι ασθενείς μπορούν να γίνουν οι καλύτεροι πρεσβευτές του ιατρείου και οι συστάσεις τους σε φίλους και γνωστούς μπορούν να αποτελέσουν την καλύτερη διαφήμιση.

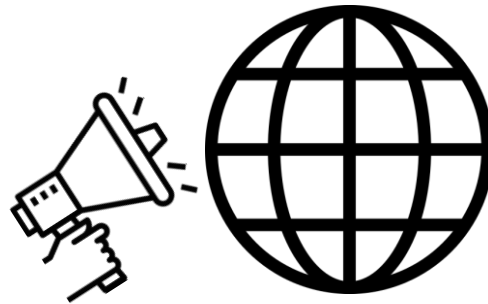


# Digital Marketing

Στόχος είναι να προωθήσουμε τις υπηρεσίες μας μέσω του διαδικτύου.

Σημαντικές ενέργειες:

1. Η δημιουργία ενός επαγγελματικού ιστότοπου για την προβολή των υπηρεσιών μας. Ο ιστότοπος θα πρέπει να είναι ευανάγνωστος, ενημερωτικός και εύκολα προσβάσιμος.
2. Η παρουσία μας στα κοινωνικά δίκτυα, όπως το Facebook και το Instagram. Αυτή μας επιτρέπει να δημιουργήσουμε μια κοινότητα πελατών και να μοιραστούμε περιεχόμενο που ενδιαφέρει τον κόσμο μας.
3. Δημιουργία ενός προφίλ στο Google Business. Αυτό μας βοηθά να εμφανιστούμε στις αναζητήσεις των πελατών, παρέχοντας τους βασικές πληροφορίες και κριτικές από άλλους πελάτες.





Η δημιουργία μιας ισχυρής επωνυμίας αποτελεί τη βάση μιας επιτυχημένης στρατηγικής Marketing για το ιατρείο σας.

Έπειτα η συνδυασμένη προσέγγιση της προώθησης εντός του ιατρείου καθώς και στον ψηφιακό χώρο είναι σημαντική για την αύξηση της πελατείας και των εσόδων σας.





## Άξονες συνεργασίας με την UpMyBusiness:

- ✓ Εταιρική ταυτότητα ( λογότυπο, branded stationary)
- ✓ Δημιουργία και διαχείριση Social Media
- ✓ Δημιουργία και διαχείριση Google Business Profile του ιατρού
- ✓ Δημιουργία και διαχείριση του Website του ιατρού
- ✓ Στρατηγική marketing εντός του ιατρού (χώρος αναμονής, δωμάτια θεραπειών)

## Ταξίδι του ασθενούς

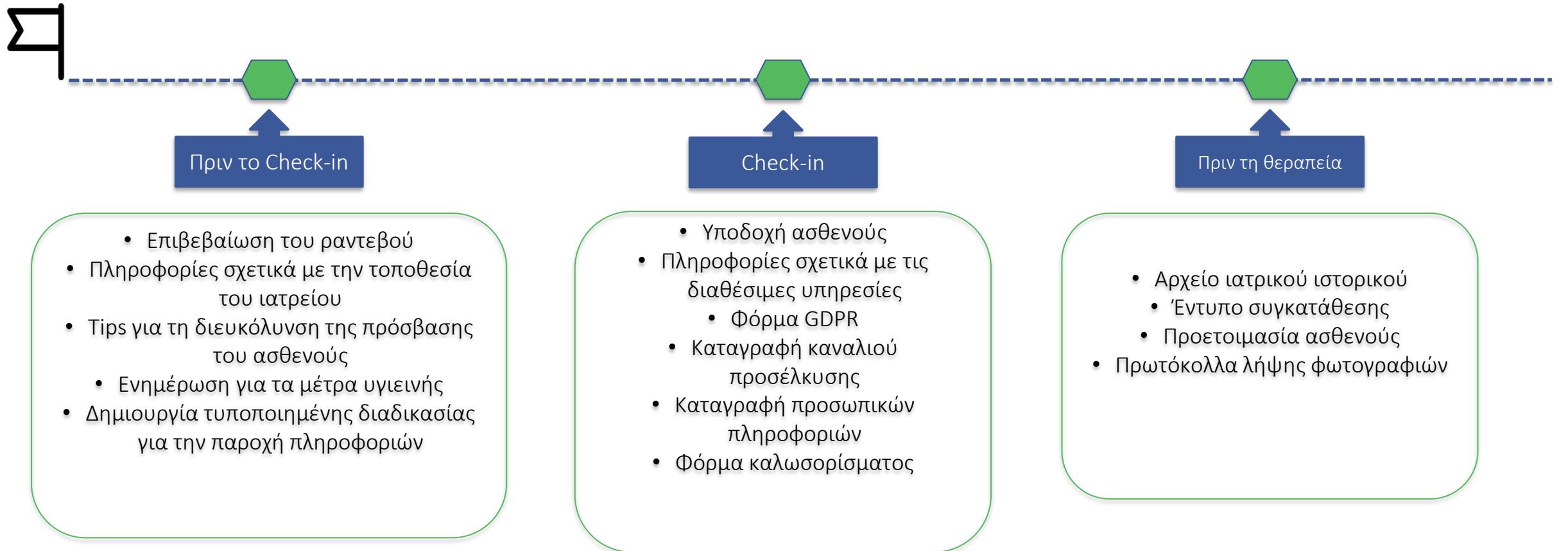


Η άρτια οργάνωση του ταξιδιού του ασθενούς μέσα στο ιατρείο είναι πολύ σημαντική για την προσφορά μια ολοκληρωμένης «εμπειρίας».

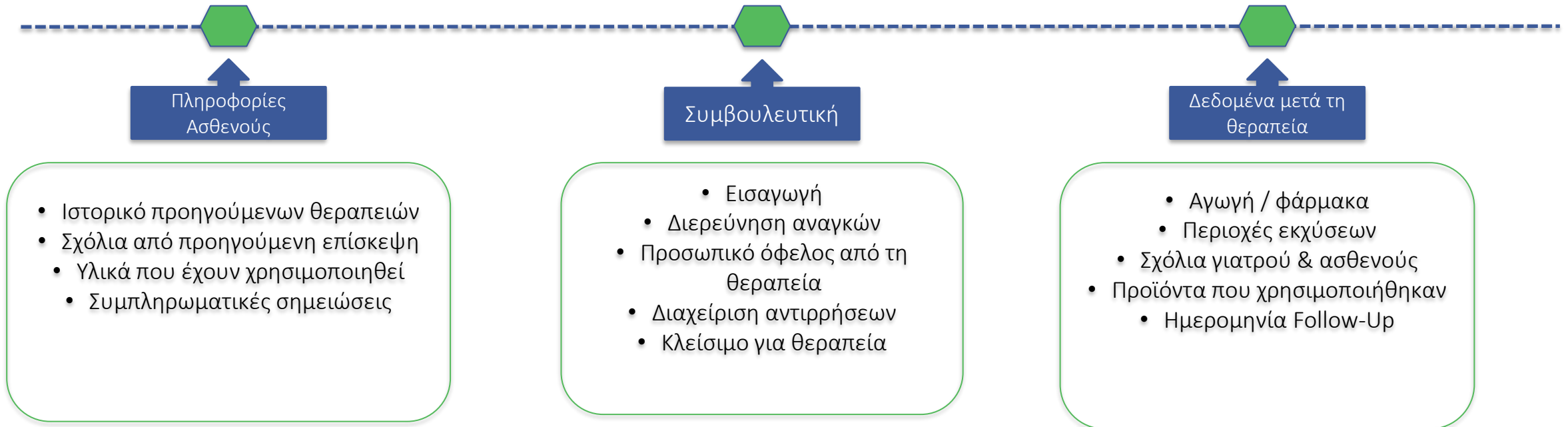
Ο άριστος σχεδιασμός κάθε σταδίου δημιουργεί μια **ασφαλή, αποτελεσματική** και **ευχάριστη** εμπειρία στον ασθενή κατά την επίσκεψη του καθώς και στην διαμόρφωση μιας θετικής τελικής επίγευσης για το ιατρείο σας.



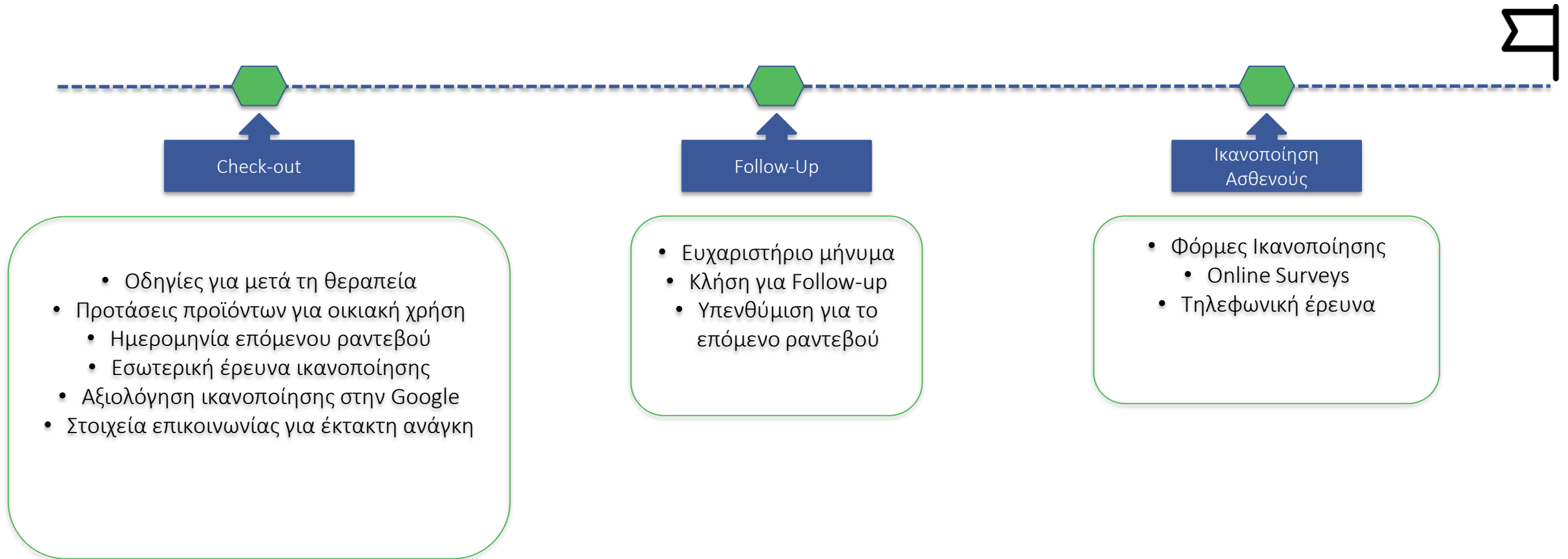
# Απαραίτητα στοιχεία κάθε σταδίου στο ταξίδι του ασθενούς



# Απαραίτητα στοιχεία κάθε σταδίου στο ταξίδι του ασθενούς



# Απαραίτητα στοιχεία κάθε σταδίου στο ταξίδι του ασθενούς





### Άξονες συνεργασίας με την UpMyBusiness:

- ✓ Προσεκτικός και βέλτιστος σχεδιασμός για κάθε στάδιο της επίσκεψης του ασθενούς μέσα στο ιατρείο (δημιουργία μιας «εμπειρίας»)
- ✓ Καταγραφή απαραίτητου χρόνου ολοκλήρωσης κάθε υπηρεσίας για τη δημιουργία των βέλτιστων χρόνων για κάθε θεραπεία
- ✓ Δημιουργία συστήματος αυτοματοποιημένης επιβεβαίωσης ραντεβού καθώς και ευχαριστήριων μηνυμάτων
- ✓ Δημιουργία συστημάτων πληροφόρησης για γρήγορη και άμεση ενημέρωση του ιατρού και της γραμματείας σε θέματα που αφορούν τον εκάστοτε ασθενή
- ✓ Εκπαίδευση της ομάδας του ιατρείου (αν υπάρχει) για την βέλτιστη λειτουργία σε διαδικασίες / τρόπους δράσης / έκτακτες καταστάσεις
- ✓ Εκπαίδευση για την τελειοποίηση της συμβουλευτικής διαδικασίας με τους ασθενείς
- ✓ Δημιουργία και μηνιαία παρακολούθηση ερωτηματολογίων ικανοποίησης των ασθενών

# Εκπαίδευση Προσωπικού



Είναι σημαντικό να οργανωθούν εκπαιδευτικά προγράμματα για το προσωπικό σας καθώς μια σωστά κατευθυνόμενη ομάδα είναι το θεμέλιο για κάθε επιτυχημένη επιχείρηση.

# Τηλεφωνική επικοινωνία



Αποτελεί το πιο συχνό πρώτο σημείο επαφής με τους ασθενείς.

## Μέσω του τηλεφώνου:

- ✓ Κλείνονται τα περισσότερα ραντεβού σας
- ✓ Οι ασθενείς μαθαίνουν βασικές πληροφορίες για τις θεραπείες που προσφέρεται
- ✓ Σχηματίζεται σε μεγάλο βαθμό η πρώτη εντύπωση για το ιατρείο σας

Είναι λοιπόν σημαντικό να οριστούν κανόνες και διαδικασίες όπως:

- ✓ Σενάρια απάντησης στην κλήση
- ✓ Διαχείριση κλήσεων και αναμονής
- ✓ Συντόμευση κλήσεων μεγάλης διάρκειας



Έτσι κάθε κλήση να είναι μια επιτυχημένη ευκαιρία «πώλησης»

# Εκπαίδευση σε τεχνικές πωλήσεων



Το προσωπικό του ιατρείου σας αποτελεί τους πωλητές των θεραπειών καθώς και των προϊόντων που προσφέρετε

Στοιχεία που περιλαμβάνει η εκπαίδευση στις πωλήσεις είναι:

- ✓ Πλήρης γνώση και κατανόηση διαθέσιμων υπηρεσιών και προϊόντων
- ✓ Τεχνικές πωλήσεων
- ✓ Παιχνίδι ρόλων για την καλύτερη εμπέδωση του ρόλου κάθε μέλους της ομάδας
- ✓ Ανάλυση παρελθοντικών συμβάντων δύσκολης πώλησης ή Case Studies



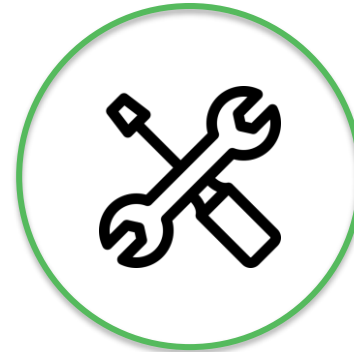
# Μην ξεχνάτε πως...

Είναι εξίσου σημαντική η εκπαίδευση του προσωπικού σας πάνω:

✓ Στις διαδικασίες



✓ Στα εργαλεία



Και φυσικά δεν πρέπει να ξεχνάμε την  
επιβράβευση της ομάδας για την απόδοσή της

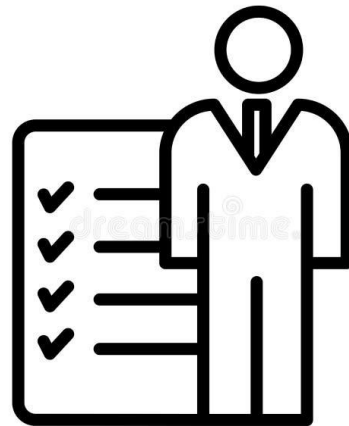


### Άξονες συνεργασίας με την UpMyBusiness:

- ✓ Διαχείριση κλήσεων
- ✓ Τεχνικές πώλησης υπηρεσιών
- ✓ Βέλτιστη προσέγγιση των αναγκών κάθε ασθενούς
- ✓ Διαχείριση ανησυχιών και αντιρρήσεων
- ✓ Στρατηγικές Marketing μέσα στο ιατρείο για την παρουσίαση των διαθέσιμων υπηρεσιών
- ✓ Πώληση προϊόντων μέσα στο ιατρείο
- ✓ Αύξηση των εσόδων με το cross-selling υπηρεσιών και προϊόντων
- ✓ Δημιουργία σεναρίων bonus system για την αύξηση της παραγωγικότητας της ομάδας



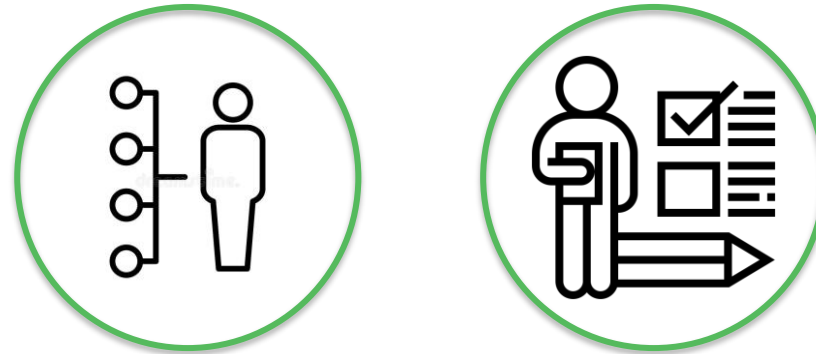
# Ορισμός καθηκόντων και τρόπου λειτουργίας



Η ομαλή λειτουργία του κάθε ιατρείου επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την σωστή κατανομή των καθηκόντων στα μέλη της εκάστοτε ομάδας

## Το κάθε μέλος της ομάδας θα πρέπει:

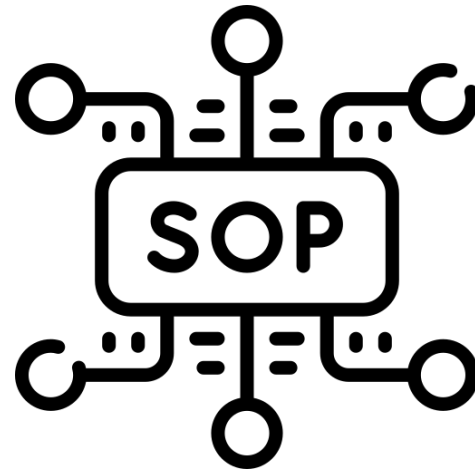
- ✓ Να γνωρίζει τις αρμοδιότητες του
- ✓ Να δρα βάση αυτών χωρίς να ξοδεύεται πολύτιμος χρόνος για ερωτήσεις



Στοιχεία που μπορούν να επηρεάσουν την λειτουργικότητα και την αποτελεσματικότητα του ιατρείου:

- Η δημιουργία ενός σωστού οργανογράμματος
- Η ξεκάθαρη κατανομή των καθηκόντων σε όλα τα μέλη της ομάδας
- Η δημιουργία εγχειριδίου που περιλαμβάνει την περιγραφή των αρμοδιοτήτων της κάθε θέσης

# Πρότυποι τρόποι δράσης (SOPs)



Αυτοί μπορεί να αναφέρονται σε οποιαδήποτε ενέργεια ή διαδικασία την οποία γνωρίζουμε ότι θα επαναλάβουμε και στο μέλλον αλλά επιθυμούμε να την προτυποποιήσουμε

## Παραδείγματα SOPs

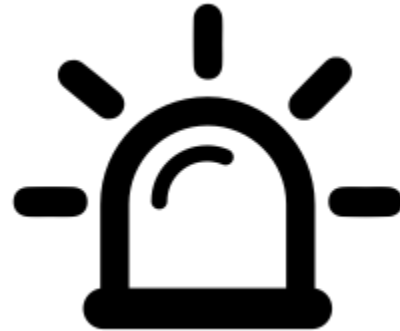
- ✓ Διαδικασία της σωστής συμπλήρωσης των στοιχείων ενός νέου ασθενή στο σύστημα
- ✓ Σωστή διαχείριση του στοκ για τα αναλώσιμα του ιατρείου
- ✓ Προγραμματισμένες πληρωμές των προμηθευτών



Οι SOPs μπορούν να σας γλυτώσουν σημαντικό χρόνο και να επιτρέψουν στην ομάδα σας να είναι πιο αποτελεσματική στην καθημερινή διαχείριση όλης της καθημερινότητας και κυρίως να μη δημιουργούνται προστριβές και εντάσεις

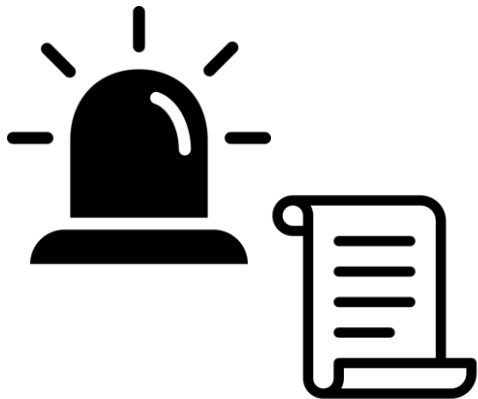


# Σενάρια έκτακτης ανάγκης



Αποτελούν ένα ακόμα σημαντικό στοιχείο που θα πρέπει να δοθεί προσοχή κατά τον καθορισμό των καθηκόντων και των τρόπων δράσης της ομάδας σας

## Σενάρια έκτακτης ανάγκης



Εξασφαλίζουν την αποτελεσματική αντίδραση της ομάδας σε περιστάσεις που απαιτούν άμεση επέμβαση όπως:

- ✓ Η αντιμετώπιση αλλεργικών αντιδράσεων.
- ✓ Η αντιμετώπιση ανεπιθύμητων επιπλοκών από μια θεραπεία.
- ✓ Η άμεση ανταπόκριση σε έκτακτους ιατρικούς κινδύνους.

Όλα τα μέλη της ομάδας θα πρέπει να είναι εξοικειωμένα με τα σενάρια δράσης και να εκπαιδεύονται τακτικά για να διασφαλίζουν την αποτελεσματική αντίδραση τους.



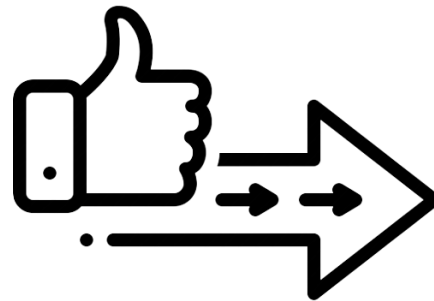


### Άξονες συνεργασίας με την UpMyBusiness:

- ✓ Προτεινόμενο οργανόγραμμα
- ✓ Δημιουργία λεπτομερών περιγραφών των καθηκόντων κάθε ρόλου εντός του ιατρείου (job descriptions ανά θέση)
- ✓ Προγραμματισμός και εκπαίδευση της ομάδας του ιατρείου σε διαδικασίες (SOPs) για την ομαλή καθημερινή λειτουργία του ιατρείου
- ✓ Δημιουργία σεναρίων έκτακτης ανάγκης και βήματα διαχείρισής τους



Οι άξονες συνεργασίας μας όμως  
δεν τελειώνουν εδώ...





Κατανοώντας πλήρως





- Την πολυπλοκότητα των μηχανισμών εξέλιξης μιας επιχείρησης στον κλάδο της αισθητικής ιατρικής
- Τον σημαντικά περιορισμένο χρόνο που έχει ένας επαγγελματίας υγείας

Δημιουργήσαμε ένα εργαλείο που μπορεί να αποτελέσει το βασικό σας σύμμαχος στην ανάπτυξη της επιχείρησής σας αποκαλώντας το...



# To Check Up My Business

Αποτελεί ένα ειδικά σχεδιασμένο για ιατρεία και κλινικές Αισθητικής Ιατρικής διαγνωστικό εργαλείο που σας βοηθάει να:

-  Αξιολογήσετε την «υγεία» της επιχείρησης
-  Εντοπίσετε τα σημεία προς βελτίωση
-  Κατανοήσετε τις βασικές αρχές ανάπτυξης
-  Καθοδηγηθείτε προς τον ολοκληρωμένο σχεδιασμό

Χωρίς να χρειαστεί να παραχωρήσετε κανένα οικονομικό στοιχείο



Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα μας και μάθετε περισσότερα για τη φιλοσοφία και τις λύσεις που το **Check Up My Business** μπορεί να προσφέρει στη δική σας επιχείρηση

Πατήστε εδώ για να μεταβείτε στην σελίδα



Σας ευχαριστώ  
για την προσοχή σας



**Dimitris Vrachnos**

Medical Aesthetics Business Coach

Founder of Upmybusiness



[www.upmybusiness.eu](http://www.upmybusiness.eu)



Mobile: +30 6973 55 44 84