Сервіси від ІнСпе — для нових стандартів стоматологічного бізнесу

ПРИВАТНА СТОМАТОЛОГІЯ РОЗВИВАЄТЬСЯ СЕМИМИЛЬНИМИ КРОКАМИ І Є ОДНІЄЮ ІЗ НАЙБІЛЬШ ЗРОСТАЮЧИХ ДІЛЯНОК МЕДИЦИНИ В УКРАЇНІ.

ДЛЯ БУДЬ-ЯКОГО СТОМАТОЛОГІЧНОГО БІЗНЕСУ ПЕРШОЧЕРГОВИМ ЗАВДАННЯМ СТАЄ ОТРИМАННЯ РІЗНОМАНІТНОЇ ФАХОВОЇ ПІДТРИМКИ З ОДНОГО ДЖЕРЕЛА, ЩОБ ЕКОНОМИТИ ЧАС І ЗУСИЛЛЯ, І ЯКЩО ПОШУК ТАКОГО ПАРТНЕРА Є ВДАЛИМ І СПІВПРАЦЯ З НИМ СКЛАДАЄТЬСЯ ПРОДУКТИВНО, ТО ЦЕ ПРОГРАМУЄ КЛІНІКУ НА УСПІХ.

ISSN 1992-4496. Новини стоматології. 2018. №3 (96)

Стоматологічні установки за технологічністю нагадують космічні ракети, програми до томографів та рентгенапаратів мають тисячі функцій, потреба у розвитку власної маркетинг-стратегії для кожної клініки стає не просто гарною обгорткою, а вимогою бізнес-реалій, фінансовий аналіз потребує спеціалізованих знань, а створення стилю та айдентики клініки вже не доручиш випадковому початківцю.

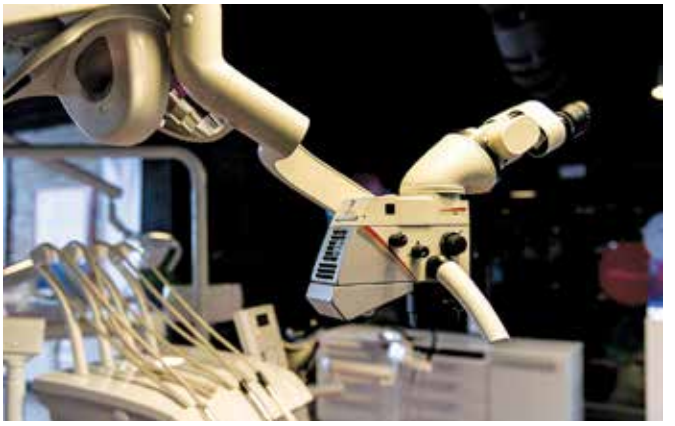
Починаючи від інтенсивного розвитку оновленого технічного сервісу та дружньої співпраці з виробниками обладнання до консалтингу з фінансового менеджменту в клініці, від дизайнерських послуг та варіантів фінансування нових проектів, ІнСпе, особливо останніми роками, нарощує потужності із надання системних сервісів для стоматологічних практик.

Оновлений техсервіс ІнСпе – ефективна структура, зв'язок з виробниками, новітні комунікації

Зростання кількості замовлень техсервісу ІнСпе на третину у 2017-му році, порівняно з попереднім періодом, і ще стрімкіший ріст у 2018, збільшення вдвічі кількості власних спеціалізованих та універсальних інженерів, розширення мережі контрактних інженерів до тридцяти у різних регіонах,

і найголовніше, в рази активніша, інтенсивніша співпраця з виробниками обладнання — все це обумовлено потребою у технічній підтримці високотехнологічного обладнання найкращих світових виробників, яких ІнСпе представляє в Україні.

За останні 3 роки портфоліо ІнСпе з брендами обладнання збільшилось з 4-х (KaVo, Gendex, Melag, Leica) до 8-ми (Vatech, Castellini, NSK, Saratoga), а отже змінилися вимоги до знань та кваліфікацій працівників техсервісу, потреба в оновленні структури та швидкості реакції на звернення та нових ефективних способах комунікації з клієнтами.



Працівники техсервісу кажуть, що самі не встигають усвідомити, які глибинні зміни відбуваються в дуже короткий проміжок часу.

> *«Найважливіше, що є структурний підхід у розбудові техсервісу, каже менеджер Тарас Семеній. В нас не тільки збільшилась кількість власних інженерів, а й розширилась мережа контрактних фахівців, ми спокійні за географію викликів, багато питань на великій відстані вирішуються або за допомогою сучасних інструментів зв'язку, або силами контрактних інженерів».*

Спеціалізовані інженери з hi tech-обладнання, наконечників та установок, універсальний інженер з різного обладнання, менеджер, який комунікує з клієнтами, та оператор, який опрацьовує замовлення – така структура техсервісу дає можливість бути взаємозамінними, гнучкими та швидкими.

Саме наявність якісної технічної підтримки та безпосередній зв'язок ІнСпе з виробниками, стає визначальним для власників клінік при виборі обладнання. Спілкуючись з багатьма клієнтами, представники техсервісу ІнСпе це підтверджують.

«Це ключовий момент, коли клієнт в роздумах брати обладнання того чи іншого виробника і дізнається, що є сервіс, можливість відреагувати і проконсультувати, замінити запчастину в короткий час, це стає для нього визначальним у виборі виробника» — каже інженер техсервісу Ігор Захарко.

Інженер Остап Побігушка вважає, що зв'язок компанії-продавця обладнання з виробником — це додаткова негласна гарантія для клієнта. «Купуючи обладнання, клієнт довіряє нам за замовчуванням, але якщо він знає, що ми напряму спілкуємось з німцями чи італійцями стосовно запчастин, у будь-який момент можемо отримати консультацію, підтримку, то усвідомлює, що навіть найскладніше питання, яке під силу вирішити тільки виробнику (наприклад, заміна плати керування), буде закрито швидко і якісно».

Максимально тісні та дружні контакти між виробниками, техсервісом та клієнтами стають запорукою взаємної довіри та ефективної співпраці, в якій перемагають усі.

«ІнСпе — це компанія з ім'ям і технічна підтримка, це зокрема, підтримка зі сторони іноземних виробників. Коли звертаються клієнти навіть на виставках, зокрема на нашому найбільшому заході Inspe Open Air, коли приходять і спілкуються інженери разом з представниками виробників, міняється сприйняття, клієнти розуміють, що вони через нас мають прямий зв'язок з виробниками. Ми можемо звертатися відразу в головний офіс і отримувати там відповідь від фахівців, які виготовляють і постачають обладнання. Дуже показовим, до прикладу, був приїзд нашого корейського консультанта Лі Бенджу. Під час візитів до клієнтів, які придбали обладнання Vatech, було стільки нової, корисної, практичної інформації, що для них це було підтвердженням правильного вибору і обладнання, і партнерів», — підсумовує керівник технічного сервісу Петро Доля.

Щоб відповідати на запити клієнтів з обслуговування високотехнологічного обладнання, інженери техсервісу постійно вчаться. Це одна із вимог виробників. Наприклад, право обслуговувати і ремонтувати нове обладнання мають тільки технічні працівники, які пройшли спеціалізоване навчання на базі виробника. За останні півроку хлопці вже тричі навчалися за кордоном і ще кілька разів в Україні. Долучалися до спеціалістів ІнСпе і контрактні інженери.

Інженери отримують або підтверджують сертифікати після складання тестів з теорії, а найголовніше — після практичних завдань, які жартома називають «навчанням боєм», коли для практичного вирішення є цілком конкретна поломка, іноді критична.

«Кожен виробник дає стосовно свого продукту максимальні знання і що найголовніше, не обмежується тренінгом. Ці всі спеціалісти, які нас вчили, є з нами на постійному зв'язку, вони і далі нас підтримують, консультують, ніколи не відмовляють, їм завжди можна написати, подзвонити, і в 99 відсотках ці консультації допомагають, зокрема, зекономити час», — ділиться менеджер технічного сервісу Тарас Семеній.

«Ви питаєте про враження від роботи технічного сервісу? Повна компетентність, — каже Сергій Гончарук, власник нової клініки з Одеси, де зовсім недавно завершився монтаж цілого комплексу обладнання. Це дуже круто! Надважливо, що монтаж обладнання було зроблено в обумовлені терміни. Жодної затримки! Після встановлення обладнання минув вже час і дотепер все працює бездоганно».

Сервіс має асоціюватися у клієнтів ІнСпе не лише з якістю, а й швидкістю, вважають представники техсервісу. Саме тому 50 % усіх звернень фахівці намагаються закривати віддалено — налаштування програм для рентгенапаратів, діагностика робочих станцій, де встановлені програми, простий ремонт, який потребує елементарних дій від персоналу клініки. Сучасні засоби зв'язку дають для цього необмежені можливості.

«З виробниками обладнання в нас є група в месенджері, де нас консультують, а фахівці, які навчались за кордоном, можуть безпосередньо поставити питання, розповідає керівник техсервісу ІнСпе Петро Доля. Комунікація з клієнтами відбувається у Viber зв'язку, в будь-яких можливих месенджерах, навіть через відеозв'язок.

Ось приклад — телефонує до нас на сервіс стоматолог, в нього протікає пустер чи тече вода з наконечника. Це краще побачити. Тому знімається відео або вмикається відеотрансляція і відправляється на номер технічного сервісу, ми переглядаємо файл, розуміємо причину, консультуємо по телефону, якщо проблема вирішується — супер, якщо ні — відряджаємо контрактного інженера або їдемо самі. Для діагностики цей метод ідеально підходить і значно спрощує життя».

«Або під час онлайн трансляції, — доповнює Остап Побігушка, лікар знаходиться біля установки або іншого обладнання і може чітко показати, що відбувається, на іншому кінці його консультує інженер — зніміть, будь ласка, кришку або підійдіть з іншого боку, покажіть так, сильніше натисніть...

Таким чином економимо час і гроші клієнта і покращуємо репутацію компанії».

Це стимулює і до швидшої реакції виробників. Звернення на гарячі лінії техконсультанти брендів обладнання опрацьовують впродовж доби.

Але це не означає, що вже все працює ідеально, наприклад, є ціль — термін доставки оригінальних запчастин, чутливе питання для клієнтів, яким потрібний терміновий ремонт, зменшити до 2-х тижнів.

> *«Ми завдяки нашим клієнтам, стимулюємо виробників рости у швидкості реагування на звернення, чим все буде стиснутіше в часі, тим усі будуть успішніші», — робить висновок Тарас Семеній.*

Бізнес-навчання від ІнСпе

Майже 200 стоматологів та власників приватних клінік за останні півроку отримали нагоду зробити свої бізнеси в рази рентабельнішими та успішнішими. Ні, на ІнСпе не винайшли чарівної палички, за помахом якої стаються дива. Тут зробили дещо цінніше — організували унікальне бізнес-навчання з людиною, яка в кількох різних бізнесах, зокрема стоматологічному, досягла висот за короткий час. Секрет успіху — простий і складний водночас — багато, цілеспрямовано працювати, мати чіткий план і розрахунок, не боятися експериментувати та відходити від стандартів, бути чесним з собою та іншими, чути і відчувати людей з команди.

Шарунас Пермінас, директор кількох стоматологічних клінік в Литві та Латвії, які належать до найуспішніших в своїх країнах, людина, яка мислить глобально і водночас зауважує дрібниці, є взірцем самодисципліни та має тонке почуття гумору, свій навчальний курс «Фінансовий менеджмент у клініці» побудував винятково на власному досвіді, всі елементи якого структуровані в таблицях з формулами та підрахунками. Учасникам залишається вставити свої цифри

і індивідуальний бізнес-план розвитку стоматологічної клініки на кілька років наперед готовий.

Одноденний інтенсив у багатьох учасників здійснює поворот у мисленні на 180 градусів. Натхненні і з гігабайтами знань, з таблицями і прописаними цілями та коментарями до них виходять слухачі курсу і наступного дня на них чекає найбільше випробування — почати застосовувати все на практиці. Хто це зробив — вже за кілька місяців пожинає плоди своєї працелюбності у вигляді зростання прибутковості та покращення ефективності роботи клініки.

ISSN 1992-4496. Новини стоматології. 2018. №3 (96)

«Я вважаю, що бізнес-навчання для власників стоматологічних клінік — це дуже актуальна тема. ІнСпе — піонери в цьому напрямку. Не збавляйте обертів, — коментує Сергій Гончарук з Одеси. Наша клініка — зовсім нова і ми намагаємося запустити в ній бізнес-процеси за рекомендаціями Шарунаса. І вже за рік я повідомлю вам результати. Напрацювання нашої команди, рекомендації Шарунаса — це в комплексі дозволить вивести рентабельність і прибутковість клініки на абсолютно новий рівень».

У жовтні в Києві відбудеться вже третій курс з Шарунасом Пермінасом. Ось лише кілька тем, які детально обговорюватимуться під час курсу: рентабельність клініки загалом; цінник процедур та зарплати лікарів різних спеціалізацій; управління матеріалами і знижками; ефективна структура клініки; як збільшити середній чек у клініці, пропонуючи імплантати преміум-класу.

З'являються і нові варіанти навчання від ІнСпе. На бліц-лекціях з комунікацій власників та директорів клінік з персоналом і пацієнтами, які на події №1 для стоматологів Inspe Open Air представила Тетяна Пан, відомий бізнес-тренер з Києва, були справжні аншлаги. Цікавою для багатьох була і тема ширшої доповіді про те, як збільшити середній чек у клініці.

Стоматологічний бізнес не існує у вакуумі, багато труднощів, викликів, провалів і невдач – такі ж, як і в інших бізнесах та сферах. Щоб показати стоматологічній спільноті, що падіння — це найчастіше вихідна точка майбутнього злету, компанія ІнСпе створила унікальних проект «Темна сторона успіху», який презентувала на Inspe Open Air. Не лише стоматологи, а й відомі люди з різних сфер відверто і правдиво ділились своїми fuck-up-історіями, щоб аудиторія вчилася на чужих помилках. А у 2017-му власники найвідоміших клінік України, навпаки, ділились алгоритмами та рецептами своїх успіхів.

Створювати такі унікальні за формою і тематикою майданчики для спілкування стоматологічної спільноти – особливий талант ІнСпе. Не пропустіть наступний яскравий проект від ІнСпе вже у 2019-му.

Help-desk від ІнСпе — сучасні сервіси для стоматологічного бізнесу

Весь досвід підтримки своїх клієнтів у різних напрямках компанія ІнСпе об'єднала під час Inspe Open Air, створивши наочний пул із різних сервісів, які можна отримати в ІнСпе на постійній основі.

Фінансування проектів через лізинг, юридичні консультації, послуги з проектування та дизайну приміщень клінік, як і створення оригінальної айдентики для клінік, консультації технічного сервісу ІнСпе із догляду за наконечниками, гарантійних умов обслуговування різного обладнання, організація навчання з менеджменту та HR-консалтинг для клінік, поради з інтернет-маркетингу.

Пакет усіх цих послуг та консультацій можна отримати в ІнСпе, адже компанія має як власних висококласних спеціалістів різних напрямків, так і співпрацює з найкращими агенціями, студіями, компаніями, які пропонують якісні сервіси у згаданих ділянках.

IN·SPE

Зв'язатись з Технічним сервісом ІнСпе можна за телефоном гарячої лінії: **067 6000 297**
Зареєструватись на навчання з Шарунасом Пермінасом можна на сайті **inspe.ua** в розділі «Заходи»
Будь-яку нову інформацію про сервіси ІнСпе можна отримати на сайті **inspe.ua**
та на сторінках компанії у соцмережах **facebook** та **instagram**.

ISSN 1992-4496. Новини стоматології. 2018. №3 (96)