БИЗНЕС-ЦЕНТР
ГРАНТ

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ СЕССИЯ

«Управление и контроль основных процессов в санаторно-курортном комплексе»

ПРАКТИКА. КЕЙСЫ. ПРОВЕРЕННЫЕ РАБОЧИЕ ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТЫ

1, 2, 3 апреля 2020 года, г.Москва

ООО БИЗНЕС-ЦЕНТР «ГРАНТ»
КОНСАЛТИНГ. ОБУЧЕНИЕ, РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА
Лицензия Министерства Образования РТ №5378 от «20» февраля 2014 г.

Для руководителей санаториев и курортов, заместителей руководителей санаторно-курортных комплексов.

Где: Отель «Максима Заря» (г. Москва, ул. Гостиничная, д. 4 корп.9. Станция метро Владыкино, Окружная).
Телефон службы бронирования: 8(495) 788-72-72 доб.9100, 9170.

Когда: 01,02,03 апреля 2020 года

Стоимость:
23 650 руб. (включен бизнес-ланч) с одного участника.
Без бизнес-ланча: 22 500 руб. Ранее обучавшимся партнерам скидка 10%-тов.

Подать заявку можно: 8(843)236-80-20, 240-40-38; grant55@mail.ru ; info@bcgrant.ru

БИЗНЕС-ЦЕНТР ГРАНТ

ПРОГРАММА

I день (01.04.2020г.)

09:30-12:00

1. ШЕВЧУК МАРИНА АЛЕКСАНДРОВНА: руководитель маркетингового агентства «Виват-здоровье», г.Москва. Данные на основании 18 комплексных проектов, более 60-ти выездных оценок эффективности коммерческой деятельности. Новые подходы и технологии на основе анализа управления маркетингом 2019-2020г.

ТЕМА 1: «ДОХОДНОСТЬ САНАТОРИЯ. ОСНОВНЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РОСТ ПРОДАЖ».

- Современные тенденции в организации маркетинга в санатории. Средние показатели эффективности бизнес-процессов санаториев на основании Шкалы коммерческой эффективности.
- Алгоритм формирования стратегии продвижения услуг санатория.
- Основные контрольные показатели маркетинга и продаж. Учет и анализ. Как выстроить аналитическую матрицу показателей.
- Структура рекламного бюджета: какие показатели требуют контроля для достижения максимальной эффективности продвижения. Показатели эффективности рекламных кампаний: как руководителю контролировать рекламный отдел. Система отчетности рекламного отдела для руководства.

ТЕМА 2: «ВЛИЯНИЕ ТАРИФНОЙ ПОЛИТИКИ НА РОСТ ВЫРУЧКИ».

- Тарифная политика, как способ сделать услуги санатория предсказуемыми для клиента.
- Влияние тарифов на рост выручки санатория.
- Алгоритм разработки акций, эффективность их использования в продажах услуг санатория.

12:00-13:00 - Обеденный перерыв.

13:00-13:30 - Выступление официального партнера стратегической сессии - представителя компании «Квирко» (комплексная автоматизация медицинских учреждений).

8(843)236-80-20, 240-40-38; grant55@mail.ru ; info@bcgrant.ru

БИЗНЕС-ЦЕНТР ГРАНТ

15:30-15:20

2. ЧИКУНОВ ЕВГЕНИЙ (г. Москва) и ГИЛЬФАНОВ АЙДАР (г.Казань)

ТЕМА 3: «ВНЕДРЕНИЕ CRM-системы. РЕАЛЬНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ И ОШИБКИ. ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ. КАК ВЫСТРОИТЬ ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ И ЧТО КОНТРОЛИРОВАТЬ ПРИ ВВОДЕ CRM-системы. КАК ОЦЕНИТЬ: ГОТОВ САНАТОРИЙ К CRM-системе ИЛИ НЕТ».

- Что решает внедрение CRM в санатории.
- Этапы процесса внедрения CRM Современные тенденции в организации маркетинга в санатории.
- Все ли санатории готовы к внедрению CRM системы.
- Как руководителю контролировать процесс внедрения.
- После внедрения CRM - что должен контролировать руководитель и какие данные требовать.

15:30-17:30

3. АЛЕКСЕЙ ВАЛЕРЬЕВИЧ АЛЕКСЕЕВ: управляющий партнер, руководитель аналитического отдела «Медюрконсалт» (г.Москва).

ТЕМА 4: «АСПЕКТЫ ЮРИДИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ И ОКАЗАНИИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ».

- Медицина и реклама (разбор требований закона и практики).
- Виды рекламы: печатная продукция, вывеска, сайт, реклама в сети интернет. До визита пациента.
- Права и обязанности пациента.
- Виды презентаций и причины их появления. Способы урегулирования конфликтов.
- Лояльность пациента, общение с пациентом между повторными приездами.

II день (02.04.2020г.) 09:30-12:00

4. СИБИРЕВА ЭМИЛИЯ ВИТАЛЬЕВНА: директор по управлению инвестициями Ассоциации оздоровительного туризма (г.Москва)

ТЕМА 5: «ФИНАНСОВЫЙ КОНТРОЛЬ ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ».

- 5 главных инструментов финансового управления для руководителя санатория. Разговор о деньгах.
- Как получить доход и сделать систему управления затратами контролируемой.

12:00-13:00 - Обеденный перерыв

13:00-13:30 – Выступление официального партнера стратегической сессии – представитель компании «TravelLine»

13:30-16:30

5. УЛИЧ АЛЕКСАНДРА ВИТАЛЬЕВНА: генеральный директор клиники «Кивач», Республика Карелия).

ТЕМА 6: «СИСТЕМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ГОСТЕМ: КАК ОРГАНИЗОВАТЬ СИСТЕМУ СБОРА И ОБРАБОТКИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ, ЧТОБЫ ОНА РАБОТАЛА НА РАЗВИТИЕ КОМПАНИИ И ПОВЫШАЛА ПРИВЕРЖЕННОСТЬ ГОСТЕЙ»

- Виды и каналы обратной связи.
- Зачем и почему нужно любить жалобы от гостей.
- Культура безопасности: почему нельзя наказывать сотрудников за жалобы на них.
- Как превратить жалобу в подарок, а разгневанного гостя в постоянного покупателя. Управление ожиданиями гостей.
- Количественный vs качественный анализ обратной связи: как оценить изменение полученных данных в динамике.

III день (03.04.2020г.)

09:30-12:00

6. АЛЕКСЕЙ ВАЛЕРЬЕВИЧ ФЕЙГИН: инженер-технолог, шеф-повар, специалист по организации питания на крупных объектах гостеприимства, г. Санкт-Петербург).

ТЕМА 7: «ЧТО НАДО КОНТРОЛИРОВАТЬ РУКОВОДИТЕЛЮ САНАТОРИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ»

- Отдел закупок (анализ цен на закупаемое сырье).
- Нормы продуктов на 1 гостя (анализ расхода сырья на 1 гостя, при шведском столе, при заказном меню).
- Анализ результатов инвентаризации («+» и «-» при проведении инвентаризации).

12:00-13:00 - Обеденный перерыв

7. ИРИНА ИВАНОВНА БУЛЫГИНА: к.п.н., заместитель генерального директора отеля «Sport Inn Hotel&Wellnes» (г.Сочи)

ТЕМА 7: «ЧТО НАДО КОНТРОЛИРОВАТЬ РУКОВОДИТЕЛЮ САНАТОРИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ»

- Какие задачи ставить перед анимационным отделом/отделом организации досугово-развлекательных мероприятий.
- Как с помощью анимации осуществить рекламную, маркетинговую деятельность и помогать продавать услуги санатория.

15:30-16:00 - ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ. ВРУЧЕНИЕ УДОСТОВЕРЕНИЙ

СПЕЦИАЛИСТЫ-СПИКЕРЫ

Алексеев А.В.

Управляющий партнер и руководитель аналитического отдела «Мед-ЮрКонсалт» (г.Москва). Курирует вопросы контроля качества, экспертной работы и правовой безопасности медицинской деятельности.

Шевчук М.А.

Директор и основатель маркетингового агентства санаториев «Виват Здоровье» (г.Москва), Master of business administration (MBA)- Marketing, признанный эксперт в санаторно-курортном маркетинге.

Сибирева Э.В.

Директор по управлению инвестициями Ассоциации оздоровительного туризма (г.Москва), к.э.н., аудитор. Составитель рейтинга инвестиционной привлекательности «ТОП-100 российских здравниц». Опыт проведения финансового аудита в санаторно-курортных комплексах России.

Чикунов Е.В.

Генеральный директор IT-компании "Импет" (г.Москва) - специализация медицинское продвижение и продвижение санаториев. IT-директор маркетингового агентства «Виват Здоровье». За более чем десятилетний опыт отработал множество возможных сценариев и заготовок по работе в санаторно-курортной отрасли.

БИЗНЕС-ЦЕНТР ГРАНТ

8(843)236-80-20, 240-40-38; grant55@mail.ru ; info@bcgrant.ru

СПЕЦИАЛИСТЫ-СПИКЕРЫ

Гильфанов А.А.

Директор по развитию компании Бизнес-центр «Грант». Проект менеджер по постановке коммерческой деятельности в санаториях (г.Казань).

Булыгина И.И.

Заместитель генерального директора отеля «Sport Inn Hotel&Wellnes» (г.Сочи), к.п.н., доцент кафедры РЭУ им. Г.В. Плеханова. Специалист высочайшего класса в организации анимационных и досугово-развлекательных услуг в гостеприимстве с точки зрения продвижения услуг и маркетинга. Один из авторов книги «Анимация в сфере гостеприимства».

Улич А.В.

Генеральный директор клиники «КИВАЧ» (Республика Карелия). Клиника «Кивач» - многопрофильное медицинское учреждение, которое было признано лучшей Detox и Anti Age клиникой (Премия Aurora Beauty & Health European Awards). Звание EFQM «Признанное совершенство 5 звезд» означает, что процессы обслуживания, лечения, развития, планирования и управления инновациями организованы совершенно и соответствуют образу идеальной модели Европейского фонда управления качеством.

Фейгин А.В.

Шеф-повар, консультант (г.Санкт-Петербург). Инженер-технолог предприятий общественного питания. Специалист по организации питания на большие объемы: санатории, курорты, горнолыжные комплексы.

БИЗНЕС-ЦЕНТР ГРАНТ

8(843)236-80-20, 240-40-38; grant55@mail.ru ; info@bcgrant.ru

ПОДАТЬ ЗАЯВКУ НА УЧАСТИЕ

НАШИ КОНТАКТЫ:

www.bcgrant.ru

8(843)236-80-20, 240-40-38;

grant55@mail.ru ; info@bcgrant.ru