

***Маркетинг***

**в**

**стоматолог**

# ЧТО ТАКОЕ МАРКЕТИНГ???

- **Медицинский маркетинг** – это предпринимательская деятельность, которая управляет продвижением услуг от ее производителя (врача, медицинской сестры, медицинского работника) к Потребителю/Пациенту. Американская медицинская ассоциация определяет маркетинг как *«комплексный процесс планирования, экономического обоснования и производства услуг здравоохранения, ценовой политикой в области лечебно-профилактического процесса, продвижения услуг (товаров медицинского назначения) к Потребителю, а так же процессом их реализации»*.

# В структуре маркетинга важным элементом является понятие потребности.

**Потребность** - это определенный вид нуждаемости (физиологической, социальной, личностно-потребительской) с учетом особенностей образа жизни, культурного уровня и психологической ориентации личности.

**Запрос** - это потребность, подкрепленная покупательской способностью.

**Предложение** (товар, удовлетворение потребности) - это услуги, предлагаемые с учетом покупательского спроса и стоимости.

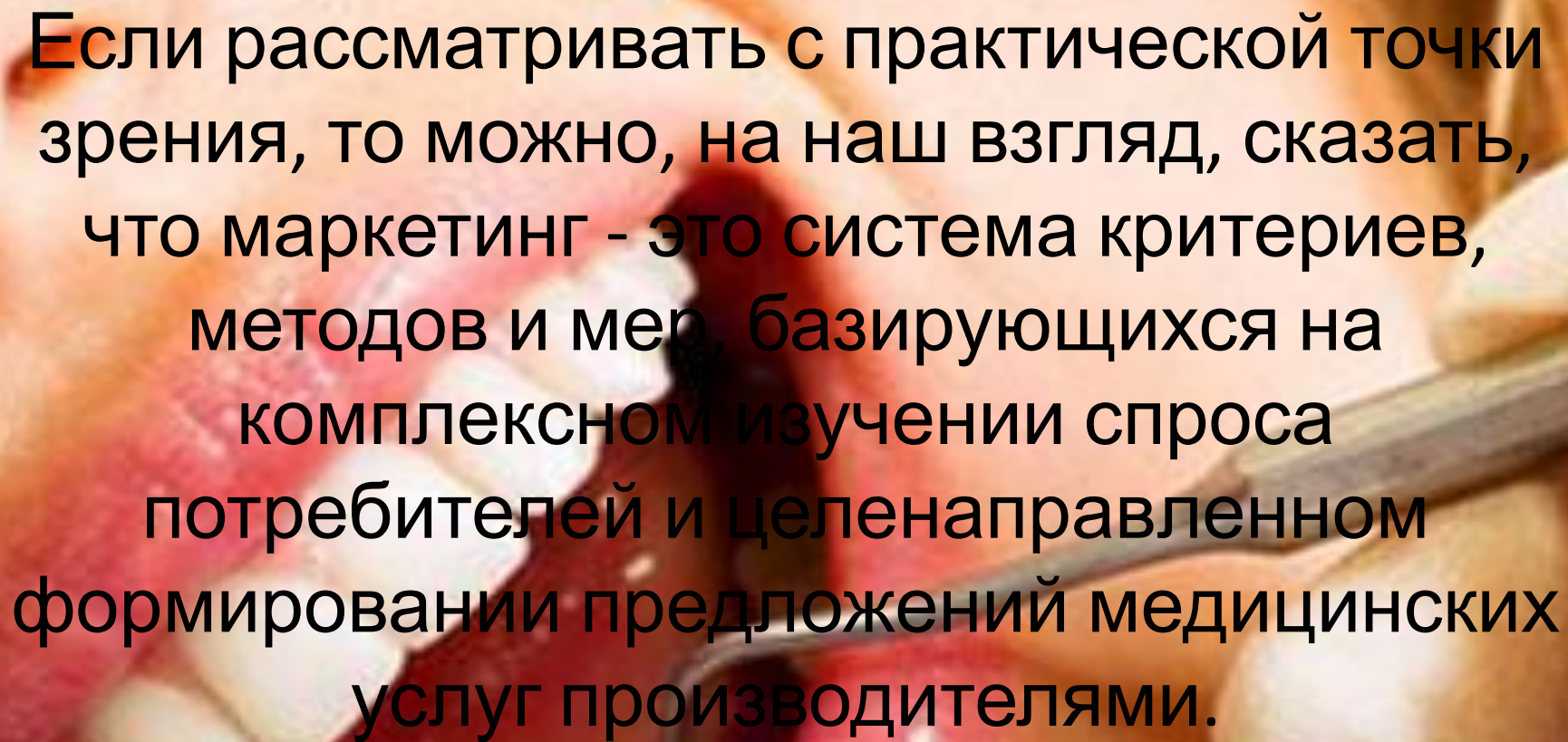
**Сделка** - коммерческий обмен ценностями между двумя сторонами. Условия сделки, помимо общего согласия, должны определяться законодательством.

**Рынок** - совокупность существующих и потенциальных покупателей товара (рынок товара, услуг, трудовых ресурсов и т. д.).

- **Рынок медицинских услуг** - это совокупность медицинских технологий, изделий медицинской техники, методов организации медицинской деятельности, фармакологических средств, лечебного воздействия и профилактики.

В здравоохранении рынок представлен учреждениями государственного здравоохранения.



A close-up photograph of a dental procedure. A patient's mouth is open, showing their teeth. A dental mirror is being used to examine the lower teeth. The text is overlaid on the image, providing a definition of marketing in the context of medical services.

Если рассматривать с практической точки зрения, то можно, на наш взгляд, сказать, что маркетинг - это система критериев, методов и мер, базирующихся на комплексном изучении спроса потребителей и целенаправленном формировании предложений медицинских услуг производителями.

**Услуга** - это мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой. Производство услуг может быть не связано с товаром в его материальном виде. К характеристикам медицинских услуг относятся неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство качества, несохраняемость.

Неосвязаемость услуг - в том, что их невозможно увидеть, ощутить другими органами чувств. В ряде случаев можно дать какое-либо представление о характере

оказываемой услуги



# Основными элементами

**услуги** являются:

- субъекты услуги (пациент - медицинский работник);
- психология услуги (взаимоотношения субъектов);
- материальность (стоимостное и материальное выражение затрат по удовлетворению потребителя);
- документальность (фиксированная информация о количественной и качественной стороне выполненной услуги).



**дарим  
улыбки**

[www.darimulibki.ru](http://www.darimulibki.ru)

# **Система распространения**

**товаров (услуг)** - это деятельность, обеспечивающая попадание товаров (услуг) от производителя к потребителям.

Часто в данной системе участвуют посредники. При непосредственном общении ЛПУ (врача) с пациентом в процессе поиска потенциального потребителя говорят о прямом товародвижении, при привлечении специализированной организации (посредника) - о косвенном.



Чтобы товар появился на рынке, был востребован, необходимо, чтобы о его достоинствах знал потребитель.

Доведение информации до покупателя достигается с помощью коммуникативной политики, которая включает в себя:

- рекламу;
- личную продажу
- стимулирование сбыта
- пропаганда

**Реклама** - это коммерческая информация о товаре или фирме, привлекающая к ним внимание и убеждающая в их достоинствах и преимуществах.



# Главные задачи рекламы:

- информация пациента о содержании предлагаемой услуги (например, полировка и обработка зубов фтористым лаком);
- мотивация ее необходимости, полезности в целом и определенном технологическом исполнении;
- убедить в оправданности затрат (в данном случае - затрать! на данную процедуру значительно меньше, чем на лечение при возникновении кариеса при отсутствии этого профилактического вмешательства);
- показать, какая фирма наилучшим образом удовлетворит эти по

**Важно только отметить, что прежде чем реклама сработает, услуга должна стать такой, какой она нужна потребителю.**



# Реклама может быть товарной и нетоварной.



**ИНТЕРНЕТ**  
**ПОВСЮДУ!**  
**НАУЧИСЬ**  
**ВЕСТИ**  
**БИЗНЕС** в Интернет.

**СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ**  
**КЛИНИКА**  
**ВЕДЕНТ**

**ВСЕ ВИДЫ УСЛУГ**

- Лечение
- Протезирование
- Реставрация
- Имплантация
- Удаление
- Лечение заболеваний пародонта
- Профессиональная гигиена и отбеливание
- Детская стоматология



**Осмотр и консультация**  
**БЕСПЛАТНО**

**Товарная реклама призвана содействовать реализации товаров и услуг (например, информирование пациентов со стоматологическими заболеваниями о современных технологиях установки имплантантов, виниров, безметалловой керамики или информирование родственников тяжело больных о современных средствах ухода).**

## **Нетоварная реклама**

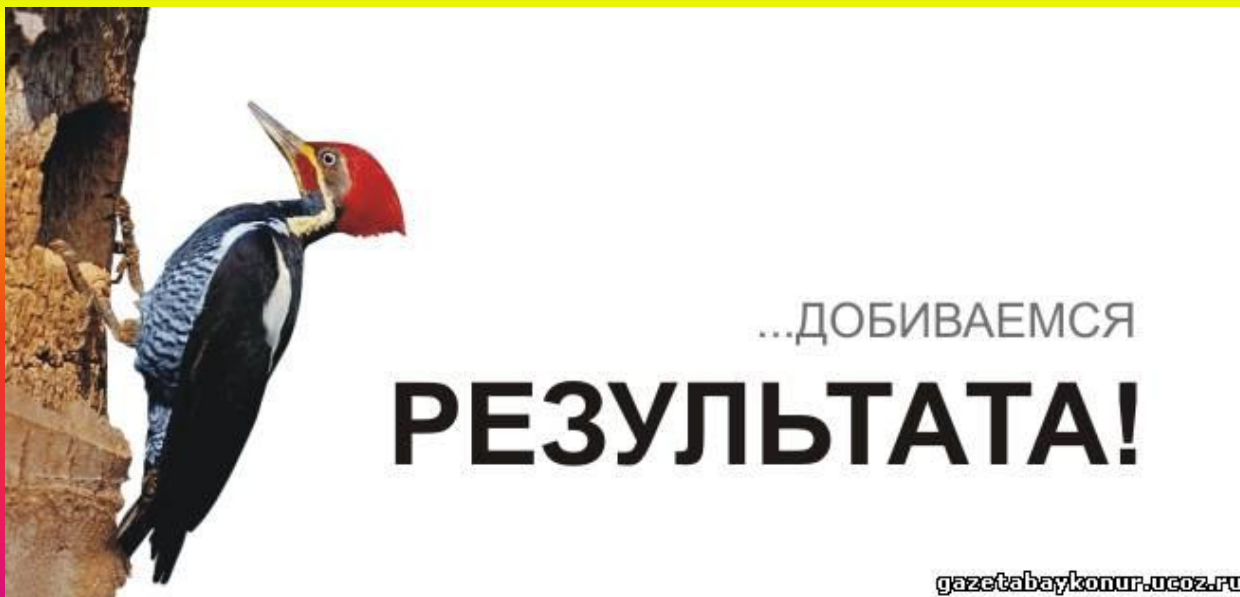
**предназначена для пропаганды идей. Например, если фирма показывает по телевидению сериал о гарантиях, в котором разъясняется, когда и почему врач может давать какие-либо гарантии, какие они бывают. Такая реклама пропагандирует философию фирмы, общий подход к проблеме.**

**Таким образом, с изменением экономических отношений в здравоохранении, формированием рынка, развитием платных услуг, наличием учреждений разных форм собственности с конкурирующими взаимоотношениями между ними, стала актуальной задача не просто оказания каких-либо услуг, но приведения их в соответствие с реальными потребностями и пожеланиями пациентов.**

**Именно это и составляет сущность маркетинговой деятельности, с необходимостью которой раньше или позже в той или иной степени столкнется каждое лечебно-профилактическое учреждение.**



Маркетинг — творческий процесс.  
Пробуйте свои идеи, которые  
имеют для вас смысл. Не тратьте  
деньги впустую.



**Стоматология**



[www.pervie1.ru](http://www.pervie1.ru)



*Для Вас и Ваших близких*

СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ

