

Сервисная компания Социальные системы

СУТЬ БРЕНДА

Компания позиционируется как Сеть Медицинских Реабилитационно-Восстановительных Центров для пожилых людей, с полным пансионом и с геронтопсихиатрическим отделением, состоящее в реестре поставщиков социальных услуг.

МИССИЯ БРЕНДА

Целью компании на ближайшие 5 лет является сегментация рынка социальных услуг пожилым людям, создание ниши Реабилитационно-Восстановительных центров с полным пансионом и отстройка от конкурентов пансионатов-коттеджей.

Целью компании в дальнейшем является планомерный рост, развитие и привлечение Европейских инвестиций что, по мере увеличения, потребует перехода к структуре:

- а) Управленческий фонд
- б) Сеть медицинских реабилитационно-восстановительных центров для пожилых людей
- в) Отделение по уходу на дому при реабилитационных центрах
- г) Психотерапевтический центр для детей
- д) Благотворительный фонд
- е) Волонтерское движение при благотворительном фонде

Каждый элемент структуры организовывается и встраивается в компанию по мере необходимости, без форсирования "сверху".

ЦЕННОСТИ БРЕНДА

- > Наличие медицинских лицензий
- > Здоровье и безопасность постояльцев
- > Работа с Комитетом по Социальной защите населения
- > Нахождение в Государственном Реестре Поставщиков Социальных Услуг
- > Доброжелательность всего персонала

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА БРЕНДА

Восстановление после(коронавирус,ковид, перелом, инфаркт, инсульт), пансионат для пожилых, дом престарелых, государственный дом престарелых, реабилитационный центр, дом пожилого человека, для больных деменцией, для больных Альцгеймером, дом престарелых для лежачих больных, интернат для престарелых, сиделка, уход на дому, центр для пожилых

РАСКРЫТИЕ СОДЕРЖАНИЯ БРЕНДА

Какие направления охватывает ваш бизнес?	Медицинские Реабилитационно-Восстановительные центры для пожилых людей, уход на дому
Какие выгоды вы принесете своим клиентам?	Проводим реабилитацию их родственников, берём на себя ответственность по заботе о них, освобождаем время, помогаем психологически.
Какую эмоцию вы продаете?	Уверенность, спокойствие клиента, счастье постояльца
Что делает компания?	Осуществляет реабилитацию пожилых людей после травм, covid'а, после травм или с геронто-психологическими расстройствами. Предоставляет возможность постоянного проживания в реабилитационном центре
Для кого существует компания?	Для среднего класса и социально незащищенных пожилых граждан.

Ключевые потребности потребителя, которые мы стремимся решить?	Потребитель - постоялец центра. Потребность в безопасности, комфорте, социализации.
Что определяет успех проекта?	Репутация. Позиционирование на рынке. Работа с комитетом по социальной защите населения. Сильный маркетинг и PR.
Каким образом мы достигаем этого успеха?	Отличное соотношение цена/качество и дружелюбие персонала запускает "сарафанное радио". Работу с комитетом по социальной защите населения запускаем сами, налаживаем связи с чиновниками, развиваем уход на дому и волонтерское движение.
Функциональные ценности	
Ассортимент	Реабилитация после Covid19, после переломов, после инфаркта, после инсульта, социальная реабилитация, психологическая реабилитация
Качество	Упор на соотношении цены и качества. Мы делаем качественный продукт за приемлемые деньги.
Цена	Цена приемлема для среднего сегмента.
Уникальность	Не просто сеть пансионатов, а сеть реабилитационных центров, новый сегмент рынка
Эмоциональные ценности	
Спокойствие	

	Если компания специализируется на реабилитации пожилых людей, то уж просто с заботой о моем родственнике они точно справятся
BAU-эффект	Сеть реабилитационных центров - новая ниша на рынке, психологическая помощь клиентам(не постояльцам)
Уверенность	Если компания специализируется на реабилитации пожилых людей, то уж просто с заботой о моем родственнике они точно справятся

Проработка целевой аудитории

Вопрос	Сегмент 1	Сегмент 2	Сегмент 3
Определите пол, возраст, деятельность сегмента и размер дохода.	Оба пола, 50-60 лет, менеджер среднего звена/госслужащий, 50+ т.р.	Мужчина, 35-45, менеджер среднего звена/госслужащий, 50+ т.р.	Оба пола, Руководящая должность, 80-150 т.р.
В какой стране/городе проживают?	Лен. Область	Санкт-Петербург	г. Выборг, Лен. Область
Решение каких проблем более всего актуально для них на данный момент?	Пожилая мать/отец нуждается в уходе, что занимает очень много времени	Дедушка/бабушка нуждается в постоянном уходе, а у сегмента нет времени, потому что у него своя семья	Пожилая мать требует ухода

Что способствовало возникновению в жизни этих людей озвученных проблем?	Появились геронто-психологические проблемы	Со временем уход за родственником стал требовать больше времени	Уход за родственником требует много времени
Каковы причины этих проблем?	Естественный процесс старения	Естественный процесс старения	Естественный процесс старения
Что мешает им решить свои проблемы? (Какие барьеры стоят на пути к решению?) .	Нет времени ухаживать за родственником, а с сиделкой родственник на контакт не пошел	Барьеров никаких нет, родственник выбирает пансионат и готов там находиться	Нет времени ухаживать за родственником, вариант с сиделкой не рассматривали
Какие решения они пробовали раньше? Что в этих решениях сработало хорошо, а что разочаровало?	Сиделка на дому, но родственник не пошел/ла на контакт с ней	Никаких	Никаких
На каком этапе решения проблемы они находятся сейчас?	Выбор пансионата	На этапе поиска пансионата	Поиск пансионата, поиск информации про проживание в пансионате
Какой конечный результат ищет этот сегмент целевой аудитории?	Пансионат в котором позаботятся о его родственнике, с хорошим расположением(л	Из предложенных сегментом вариантов родственник выберет пансионат и будет там находиться,	Передать заботу о родственнике в надёжные руки

	ес, природа) и подходящий по ценовому сегменту	освободив сегмент от необходимости опеки	
Как они представляют себе идеальное решение своей проблемы?	Выбрать ухоженный пансионат с хорошим расположением(лес, озеро, природа) с увеселительными и лечебными мероприятиями для постояльцев	Сегмент подберет несколько вариантов, из которых родственник выберет понравившийся ему пансионат с хорошим расположением и чистотой	Сегмент подберет надежный пансионат, с профессиональным персоналом, с медицинскими лицензиями и безукоризненной чистотой помещений
Как изменится их жизнь после решения проблемы?	Станет спокойнее на душе, потому что родственник будет под присмотром 24/7	Сегмент сможет больше времени уделять своей семье	Наступит облегчение, потому что родственнику будет оказан должный уход
Что случится в их жизни, если они не будут решать свою проблему и оставят все как есть сейчас?	Либо придется ухаживать лично, но тогда не сможет работать, либо с родственником случится беда	Будут возникать конфликтные ситуации в семье	Состояние родственника без должного ухода может ухудшиться и сегменту придется разрываться между карьерой и уходом за родственником
В чем они продолжают сомневаться?	В том, как родственник воспримет, что его направят в пансионат для пожилых людей	Страхов не было, сегмент понимает, что эта мера необходима	В том, что в интернете много историй о том, как с постояльцами пансионатов плохо обходятся(бьют, колют седативные препараты)
Каковы главные желания сегмента?	Благополучия себе и родственнику	Прекратить разрываться между своей семьей и своим родственником	Обеспечить заботу о родственнике

Что злит и тревожит клиента, который ищет решение своей проблемы?	Дороговизна проживания в пансионате, чистота	Сложная бюрократическая цепочка заселения родственника в пансионат	Из-за COVID-ограничений сегмент не может лично посмотреть
Как они узнали о вас?	Контекстная реклама/SEO	Контекстная реклама/SEO	Обратились в службу социальной защиты, там предоставили список пансионатов
Между кем и кем они выбирали, прежде чем прийти к вам? (Конкуренты, продукты, бренды).	Опека	Опека	Выбирали из реестра поставщиков социальных услуг, Опека
Что они думают о цене (на продукт, услугу)?	У нас цена подходящая, у многих дорого	Подходящая цена	Цена подходящая, но важна прозрачность формирования стоимости проживания
Что им нравится в ваших конкурентах?	Хороший пансионат	Умная опека (система видеокамер)	Подробные отзывы на сайте

Что им не нравится в ваших конкурентах?	Дорогой	Дорогой	Сложная бюрократическая цепочка сбора документов и непрозрачная схема оплаты, всё запутано. Далеко от Выборга
Что они считают самым важным в решении о покупке?	Соотношение цена/качество, расположение	Простая процедура заселения, доброжелательный персонал	Репутация пансионата, чистота, простота оформления всех документов
Что могло бы стимулировать клиентов начать работу с вами уже сегодня?	Если бы получилось провести постояльца по социальной программе	Акция на первый месяц проживания	Консультация менеджера, которая "разложит всё по полочкам", клиент намерен решить проблему, но ему необходима экспертная помощь
Что всегда производит на них отталкивающее впечатление?	Отсутствие формы у персонала, грязь	Неудобное расположение, бюрократические барьеры	Менеджер, которые отвечает на вопросы, вместо того чтобы задавать курс беседы самому
На каких сайтах/соцсетях самая большая активность и какая (лайки, шеринги) – что делают люди (действия)?	Не сидит в социальных сетях	Только мессенджеры (telegram, whatsapp)	Vk.com, Instagram.com
Насколько они осведомлены о технических деталях услуги?	Глубоко погружены, проводили тщательный анализ	Погружен слабо, интересуют только ключевые моменты, остальное на	Глубоко погружены, проводили тщательный анализ, смотрели видео про жизнь в пансионате,

		выбор родственника	про уход за пожилыми
Какие способы оплаты они считают самыми удобными?	Прописанная в договоре сумма, которая не меняется от месяца к месяцу, оплата безналично	Не принципиально	Не принципиально, главное юридически прозрачно

Вопрос	Сегмент 4	Сегмент 5	Сегмент 6
Определите пол, возраст, деятельность сегмента и размер дохода.	Оба пола, 35-45, младшая руководящая должность, 60 т.р.	Оба пола, 60-70, оба пола, пенсионер, 50 т.р.	Мужчина, 45-55, Инженер/IT, 200 т.р.
В какой стране/городе проживают?	Москва	Москва	Москва
Решение каких проблем более всего актуально для них на данный момент?	Маме/отцу нужна забота, после смерти супруга он/она остался/лась одна, сегмент много времени уделяет работе и не может обеспечить должную психологическую и социальную реабилитацию	Мать нуждается в геронто-психиатрическом лечении	Мать жила одна, недавно поскользнулась и сломала шейку бедра, получила травму, нуждается в реабилитации

Что способствовало возникновению в жизни этих людей озвученных проблем?	Появились признаки геронто-психиатрических проблем на фоне	Прогрессирующая деменция матери	Мать поскользнулась и получила травму
Каковы причины этих проблем?	Смерть супруга/супруги	Естественный процесс старения	Естественный процесс старения, плохие погодные условия
Что мешает им решить свои проблемы? (Какие барьеры стоят на пути к решению?).	Страх того как мама/отец отнесется к предложению переехать в пансионат для пожилых людей	Страхов не было, потому что мама друга лежала в РВЦ	Есть недоверие к такому решению проблемы, как пансионаты, много слухов плохих о пансионатах
Какие решения они пробовали раньше? Что в этих решениях сработало хорошо, а что разочаровало?	Пробовали сиделку, но узнали про пансионат и ИППСУ	Никаких	Никаких
На каком этапе решения проблемы они находятся сейчас?	Выбирают пансионат, ищут информацию про то, как получить ИППСУ	Сравнивают РВЦ и пансионаты, ищут альтернативные варианты	Сравнивают РВЦ и пансионаты

<p>Какой конечный результат ищет этот сегмент целевой аудитории?</p>	<p>Передача заботы о родителе и его социальная и психологическая реабилитация</p>	<p>Передача заботы о матери и получение ей психиатрической помощи в РВЦ</p>	<p>Реабилитация матери после перелома шейки бедра</p>
<p>Как они представляют себе идеальное решение своей проблемы?</p>	<p>Найдут реабилитационный центр с постоянным проживанием для своей/своего матери/отца</p>	<p>Найдут РВЦ с сильным геронто-психиатрическим отделением с возможностью постоянного проживания, где им помогут оформить ИППСУ</p>	<p>Найдут РВЦ с хорошей репутацией и хорошим расположением</p>
<p>Как изменится их жизнь после решения проблемы?</p>	<p>Появится спокойствие за мать/отца, появится больше свободного времени</p>	<p>Пожилая мать с прогрессирующей деменцией получит помощь, а у сегмента освободится время и станет намного меньше поводов для стресса</p>	<p>Наступит облегчение, потому что сейчас сегмент находится в безвыходной ситуации</p>
<p>Что случится в их жизни, если они не будут решать свою проблему и оставят все как сейчас</p>	<p>Оставление своего родителя без психологической реабилитации приведёт к плачевным последствиям</p>	<p>Оставление матери в деменции может привести к несчастному случаю</p>	<p>Оставление матери без ухода приведёт к плачевным последствиям для ее здоровья</p>

В чем они продолжают сомневаться	В отношении матери/отца к проживанию в реабилитационном центре, в том смогут ли оказать квалифицированную помощь	Сомнений мало, потому что в данных условиях жизнь невыносима, сегмент хочет быстрого решения проблемы	Сегмент находится в негативном инфополе про пансионаты, но другого выхода не видит
Каковы главные желания сегмента?	Обеспечить заботу и реабилитацию	Быстро обеспечить матери квалифицированную помощь	Восстановить здоровье матери
Что злит и тревожит клиента, который ищет решение своей проблемы?	Неопрятный персонал центра, плохое санитарно-гигиеническое состояние центра	Затянутая непрозрачная система оформления в РВЦ	Необустроенность РВЦ, отсутствие большой территории для прогулок, отсутствие формы у персонала
Как они узнали о вас?	Контекстная реклама/SEO	Сарафанное радио(посоветовал друг)	Контекстная реклама
Между кем и кем они выбирали, прежде чем прийти к вам? (Конкуренты, продукты, бренды).	Было просмотрено много вариантов, но запомнился больше всего Опека	Смотрели альтернативные варианты нашему РВЦ	Выбирает между 2-3 пансионатами

Что они думают о цене (на продукт, услугу)?	Дорого, но рассчитывают на ИППСУ	Рассчитывают на ИППСУ	Цена приемлема
Что им нравится в ваших конкурентах?	Местоположение	Лучше расположение (лес)	Хорошее расположение, огороженная территория
Что им не нравится в ваших конкурентах?	Дороговизна	Сложность оформления	Отсутствие лицензий
Что они считают самым важным в решении о покупке?	Территориально расположение (удобство пути до реабилитационного центра), чистота, доброжелательность персонала	Безопасность и квалифицированная психиатрическая помощь	Квалифицированный персонал, медицинские лицензии
Что могло бы стимулировать клиентов начать работу с вами уже сегодня?	Помощь в получении ИППСУ	Клиент и так мотивирован совершить действие как можно быстрее, нужно просто ему помочь	Помощь в оформлении документов, потому что сегмент занят карьерой, но проблему нужно решить очень быстро

Что всегда производит на них отталкивающее впечатление?	Некомпетентность менеджеров при звонке в реабилитационный центр, плохое расположение РВЦ(неудобно добираться), плохое санитарно-гигиеническое состояние РВЦ	Отсутствие формы у персонала, недоброжелательность персонала	Отсутствие медицинской формы у персонала, неухоженная территория
На каких сайтах/соцсетях самая большая активность и какая (лайки, шеринги) – что делают люди (действия)?	Telegram	Не сидит в социальных сетях	Telegram, VK
Насколько они осведомлены о технических деталях услуги?	Глубоко погружены, проводили тщательный отбор РВЦ	Осведомлены слабо, полагаются на хороший отзыв друга	Осведомлены на среднем уровне, без глубокого анализа
Какие способы оплаты они считают самыми удобными? (Карты, виртуальные кошельки и т.д.).	Не принципиально	Не принципиально	Не принципиально

Анализ конкурентов

Сравнительный анализ конкурентов приведен в файле по ссылке

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PRecE6qtKv8Yi6Bn7wQ6xjxAbF_bun7b92oTX_ZVzUw/edit#gid=1840201096

Маркетинговые триггеры

Клиентов больше всего привлекает большое обилие “живой” информации на сайте, и удобная навигация. Необходимо использовать много живых, не постановочных, видео для получения лояльности клиента и убеждения его в качественности и надежности нашей услуги. Компания должна использовать все лучшие триггеры из смежных сегментов рынка: friendly отношение от сегмента пансионатов, серьезность и позиционирование услуг от медицинских центров. Для этого на сайте будут размещены номера телефонов работников каждого МРВЦ