

“Door de ervaringen van onze klanten te benutten in onze marketing, kiezen klanten eerder voor ons en neemt instroom toe”



Laat klanten zien waarom ze juist voor u moeten kiezen



De ervaringsdeskundige
Mark Brakké - Somatic

“Ook in onze branche is marketing en profilering erg belangrijk. Wij weten natuurlijk zelf wel waar wij echt goed in zijn, maar hoe kijkt onze klant hier tegen aan?”, verteld Mark Brakké. Somatic is een vooruitstrevende organisatie dat veelvuldig Social Media, e-mailmarketing en digitale communicatie in zet. Zij toetst haar prestaties met Qualiview al vanaf het eerste uur.

Meer uit klanten halen

Somatic heeft een sport- en een fysioafdeling. “Door de nieuwsbrieven en narrowcasting dragen wij onze prestaties uit en proberen wij te cross-sellen. Een sportklant kan ook een fysioklant worden en andersom”, aldus Mark.

“Via onze narrowcasting in de wachtkamers en met behulp van e-mailniewsbrieven houden wij onze klanten op de hoogte. Klanten bepalen de keuze voor een praktijk op drie pijlers: vergoeding, aanbeveling van bekenden en prestaties van de praktijk.

Creëer onderscheidend vermogen

De beleving van ambassadeurs worden benut in communicatie richting verwijzers en andere belanghebbenden zoals bijvoorbeeld sportverenigingen.

Door de informatie uit te diepen en met andere kpi's te combineren, wordt onderscheidend vermogen in behandelwijze klachten gerelateerd inzichtelijk wat bruikbaar is als onderbouwde informatie richting verwijzers. Somatic is een open en transparante organisatie.

“Klanten trigger je wel met hoge scores uit Qualiview, maar dat is niet de enige reden. Wij laten heel duidelijk onze scores zien aan klanten, hierdoor wordt bevestigd wat wij altijd roepen en wat anderen over ons vertellen. Daarnaast melden wij in de Social Media wat onze tekortkomingen zijn volgens de onderzoeken en wat we hier aan gaan doen.”

Waarom men voor de ene praktijk moet kiezen t.o.v. de andere is voor een klant vaak onduidelijk. Door inzet van marketing kunt u het onderscheidend vermogen laten zien.

De resultaten van de afgelopen 12 maanden worden realtime getoond op onze website en op de narrowcasting. Daarnaast hangt het “Praktijk met Zorg” certificaat in onze praktijk. Via de beeldschermen in onze wachtkamer vragen we onze klanten om ons te beoordelen.

Hoe meer reacties, hoe interessanter! De resultaten kunnen weer worden gedeeld met vergelijkingsites.

“De resultaten worden niet alleen regelmatig via marketingkanalen verspreid, maar worden ook gebruikt in het jaarverslag. Dit jaarverslag wordt naar alle stakeholders en verwijzers gestuurd, om zo de instroom van nieuwe klanten te bevorderen. Immers, goede prestaties zorgt voor positieve mond-tot-mondreclame en meer verwijzingen.”

“Betere zorg begint met transparantie en daarom laten wij zien waar wij goed in zijn. Niet omdat wij dat vinden, maar omdat onze klanten dat vinden.”

Mark Brakké - Somatic

“Instroom neemt toe doordat potentiële klanten de ervaring van andere klanten lezen en zij een goede keuze kunnen maken o.a. op basis van deze ervaringen. Daarom laten wij zien waar we goed in zijn via onze marketingkanalen, niet omdat wij dat vinden, maar omdat onze klanten dat vinden.”



WAT LEVERT HET OP?

Instroom neemt toe doordat u de ervaring van klanten zichtbaar maakt



Informeer via uw website

Goede resultaten behaald? Daar mag u trots op zijn! Deel de resultaten in de Social Media, via de widget, op uw website of in de lokale media en laat uw huidige klanten potentiële klanten informeren over uw zorgverlening.



Onderscheidend vermogen

Hoe scoort u op bepaalde vakgebieden ten opzichte van andere praktijken? Qualiview geeft uw onderscheidend vermogen weer bijvoorbeeld gerelateerd aan behandelde klacht of doelgroep programma. Draag dit duidelijk uit. Met uw onderscheidend vermogen trekt u nieuwe klanten aan.



Creëer ambassadeurs

Deel de resultaten van uw praktijk met uw stakeholders en klanten en maak van hen ambassadeurs. Via de widget, narrowcasting en resultaten in uw jaarverslag zorgt u voor mond-tot-mondreclame en dat levert u direct meer verwijzingen op.



Als fysiotherapiepraktijk bent u gespecialiseerd in een bepaalde discipline, maar zien uw klanten dat ook?




Waarom kiest een klant voor u en niet voor een andere praktijk? Vaak is dit erg onduidelijk en daardoor is het aantrekken van klanten een moeilijke kwestie. Met Qualiview ziet u de ervaring door de ogen van uw klant. Deel deze prestaties met uw klanten en stakeholders en u zult zien dat dit significant bijdraagt aan meer instroom en betere branding van uw praktijk.



Lees alles over het inzetten van Qualiview voor uw marketing en profilering op www.qualiview.nl/toepassingen/marketing

Qualiview is uw betrouwbare partner voor marketing en profilering

Met Qualiview voor marketing kiest u voor:

-  Een innovatieve en betrouwbare partner
-  Continue productontwikkeling
-  Inzicht op een gebruiksvriendelijke manier

Qualiview

Maagdenburgstraat 22
7421 ZC Deventer

T. 0570 - 820 219
E. verkoop@qualiview.nl