



Case study

Junior and Family Dental Center (J&F DC)

Despre companie:

Junior and Family Dental Center sunt o serie de clinici stomatologice cu prezență în București și Iași. Serviciile pe care le oferă sunt de stomatologie generală, protetică, implantologie, chirurgie orală, dentiție temporară, ortodonție și consiliere psihologică. Clinicile alături de laboratorul de tehnică dentară Draghici Dental cumulează peste 1 milion de euro cifră de afaceri.

Despre procesul general:

1. Prima întâlnire a fost cu fondatorul companiei, timp de 2 ore, în care am vorbit despre provocările cu care se confruntă compania. Am agreeat care sunt prioritățile companiei și care provocări au cel mai mare impact în business. Totodată am decis să facem 2 evenimente: unul pentru București și unul pentru Iași, fiecare cu provocările specifice din local.
2. Am revenit pe email cu rezumatul discuției, propunerea de provocare pe care să o rezolvăm, pentru fiecare oraș
3. Am agreeat provocarea după care am stabilit bugetul și pașii următori.
4. Fiind o problema de vânzări: am avut o discuție cu managerul clinicilor pentru a înțelege specificul businessului și a detalia provocările pentru fiecare dintre cele 2 orașe.
5. Pentru fiecare din orașe ne-am întâlnit cu responsabilul local pentru eveniment unde am detaliat provocarea, stabilit procesul și pașii următori.
6. Am stabilit facilitatorul procesului pentru fiecare dintre orașe iar alături de acesta am avut o întâlnire de aliniere cu responsabilul de eveniment.
7. Am agreeat pe email detaliile cu privire la vizita din clinică a participanților pentru a culege informații, în ce momente este utilă prezența angajaților din companie pentru a afla rezultatele interviurilor cu clienții și persoanele care vor juriza proiectele propuse.
8. Desfășurarea bootcampului pe parcursul a două zile și jumătate: începând de vineri la prânz și până duminică la prânz.
9. Întâlnirea de follow-up cu fondatorul companiei în care am discutat despre procesul prin care au trecut, feedback, informațiile aflate din cercetarea pe teren făcută cu angajații și cu tinerii, predarea materialelor de la eveniment (cele 300+ idei generate de tineri și conceptele dezvoltate din idei), prototipurile soluțiilor, prezentările (pitch deck-uri) făcute de tineri pentru top managementul companiei, pozele și video-urile de la eveniment.

Timp investit în pregătire: 3 ore din partea fondatorului, 10 ore din partea managerului, 4 ore din partea responsabilului local și 2 ore din partea managerului de evenimente



Evenimentul din București (iunie 2019)

Provocarea rezolvată: Cum putem atrage mai mulți clienți adulți care să se trateze în clinică?

Responsabilul local a participat pe parcursul unei zile la etapa de prezentare a rezultatelor interviurilor desfășurate pe teren cu pacienții prospekți și cu informațiile pe care le-au extras de la vizita la clinică. Totodată s-au implicat voluntar și în etapa de generare de idei alături de echipele de designeri.

Soluțiile găsite

1. Smile, it's free – e un proiect vizează un perete al zâmbetelor cuplat cu o campanie de comunicare. În zona publică este un photobooth unde oamenii își pot face poze și pot vedea cum arată zâmbetul lor înainte și după mersul la dentist (pozele sunt prelucrate fie cu albire, cu alinierea dinților prin intervenția unui ortodont etc.). La clinică va fi instalat un perete al zâmbetelor unde sunt afișate cazurile reale ale pacienților. Toate acestea vor fi transpuse și într-o campanie de comunicare online.
2. Denta Mobilul – un vehicul mobil ce se deplasează prin oraș și unde oamenii își pot face consultații, beneficia de carduri de fidelitate și totodată sunt informați cu privire la sănătatea igienei orale (contextul este că 40% dintre români nu au mers la medicul stomatolog).
3. Comunitatea JFDC – crearea unei comunități din pacienții clinicii care să se implice în diferite cauze sociale ale sectorului 3 din București (unde este amplasată și clinica). Ideea explorează crearea unei sinergii cu o campanie deja în derulare a primăriei iar Junior and Family Dental Center alături de pacienții săi se implică în promovarea sănătății orale și nu numai. Ideea este de a aduce comunitatea împreună în jurul unor cauze sociale.
4. Relaxo-stomatologie – transformarea spațiului într-unul de relaxare nu doar de tratament. Problema identificată este aceea că oamenilor le este frică de dentist iar soluția vine în întâmpinarea nevoii acestora aducând diferite îmbunătățiri spațiului existent: muzică și miros ambiental, plante ornamentale, peisaje pe tavan, acvariu, scaun stomatologic cu pernă de masaj.
5. Keep Smiling! – este o soluție care crează un sistem de marketing afiliat implicând colaborări cu diferite categorii de persoane și medici de familie, integrează un card de fidelitate și un sistem de management al clienților prin website.



Evenimentul din Iași (iulie 2019)

Provocarea rezolvată: Cum îi putem face pe oameni să înțeleagă faptul că tratpm și adulți?

Fundamentul acestei probleme era de percepție a oamenilor că J&F DC tratează doar copii, felul în care a și pornit clinica din Iași.

Un best practice aici a fost faptul ca fondatorul companiei a stat cu noi pe durata desfășurării bootcampului și pe lângă faptul că a putut oferi detalii cu privire la provocare și clarifica unele întrebări ale tinerilor acesta a putut primi informațiile la primă mână din interacțiunea designerilor cu angajații, cu clinica și cu posibilia clienți. Conform spuselor, informațiile furnizate de aceștia a fost o radiografie foarte bună a business-ului venită din exterior alături de un studiu făcut la nivel de posibili clienți (ce este important pentru aceștia, care sunt nevoile lor și experiențele acestora atât cu clinicile J&F DC dar și cu altele).

Soluțiile găsite

1. VR în stomatologie – integrarea conceptului de realitate virtuală pentru a prezenta posibilitilor clienți clinica și serviciile ei. Conceptul integrează ideea unui tur virtual al clinicii într-un mod mai distractiv (escape room).
2. Redesign al website-ului – echipa a venit cu un audit și soluții punctuale de îmbunătățire ale site-ului alături de un mecanism de a atrage noi pacienți care integrează funcția de chat in-site (chatbot).
3. Influencer marketing – o idee ce integrează influencer marketing pentru a genera trafic și încredere pentru clinică
4. Instagram campaign – un concept și o campanie de Instagram cu pași pe termen scurt, mediu și lung.
5. Aplicatie – o aplicație dedicată care integrează zona de client (unde pacienții își pot vedea radiografiile), comunicare personalizată, remindere pentru consultații și recomandări personalizate, opțiuni de fidelizare și atragere de noi clienți prin mecanisme de recomandare.

2 dintre soluțiile propuse (campania de Instagram si redesign-ul websiteului) au început deja sa fie implementate alături de echipele ce le-au generat. O echipa lucrează la distanță pe bază de proiect iar cealaltă a fost integrată într-un program de internship în companie.



Declarația lui Dan Drăghici (fondator J&F DC):

Întreaga experiență cu proiectul Insights a fost una productivă pentru business-ul nostru, atât ca interacțiune fresh, dar mai ales din perspectiva unor propuneri pe care le putem pune în practică imediat. A fost timp de calitate ce reprezintă un câștig de ambele părți imposibil de cuantificat. În plus, am decis ca de la teorie să și trecem la practică, punctual, și să aducem în realitatea noastră de zi cu zi prospețimea și inovația de care sunt capabili acești tineri extraordinari.

În viața fiecărei organizații apar momente dificile și este posibil ca noi, din interior, să ajungem uneori să fim copleșiți de acel business as usual. Un input tânăr de calitate din exterior aduce plusvaloare și produce responsabilizare. Activitatea noastră înseamnă un impact direct în viața oamenilor, fie că vorbim despre angajați și familiile acestora, dar, mai ales, dacă ne referim la miile de pacienți cărora le suntem dedicați pentru a le crește calitatea vieții. Recomand experiența Insights tuturor antreprenorilor, indiferent de mărimea business-ului lor sau de domeniul de activitate. Acești tineri și acest proiect vor însemna pentru voi o experiență plăcută! Așa cum a fost și cazul meu!

Testimonial video de la lansarea proiectului Insights aici: <http://bit.ly/2vFrSzV>

Pe tine cum te putem sprijini?

Alin Claudiu Apostu – Project Manager Insights

alin.apostu@rbls.ro | 0726.872.575