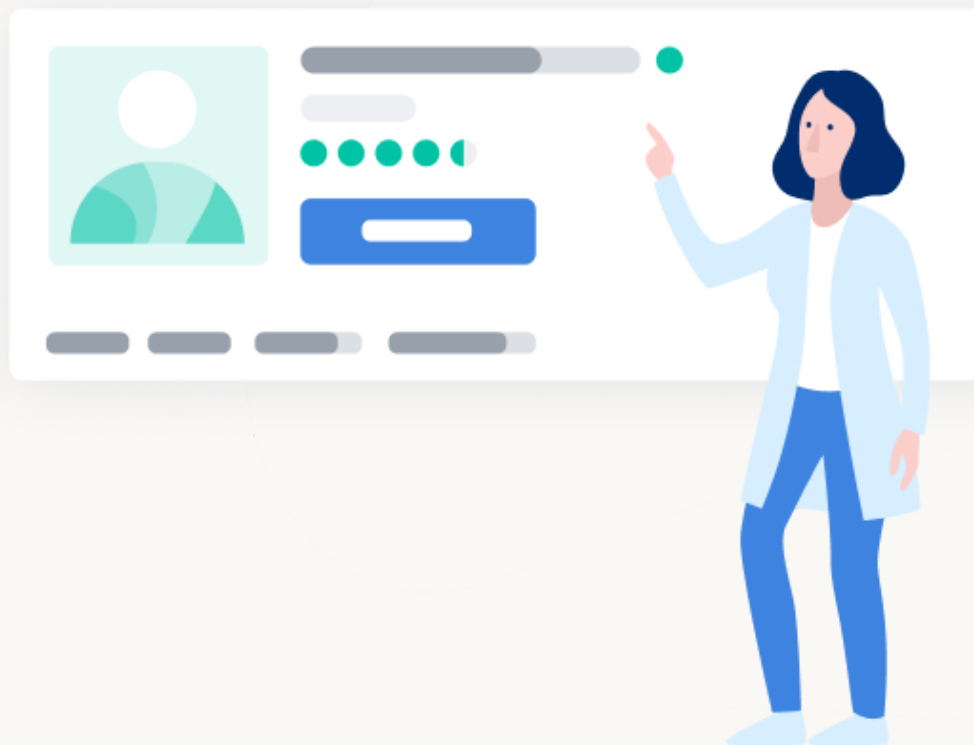


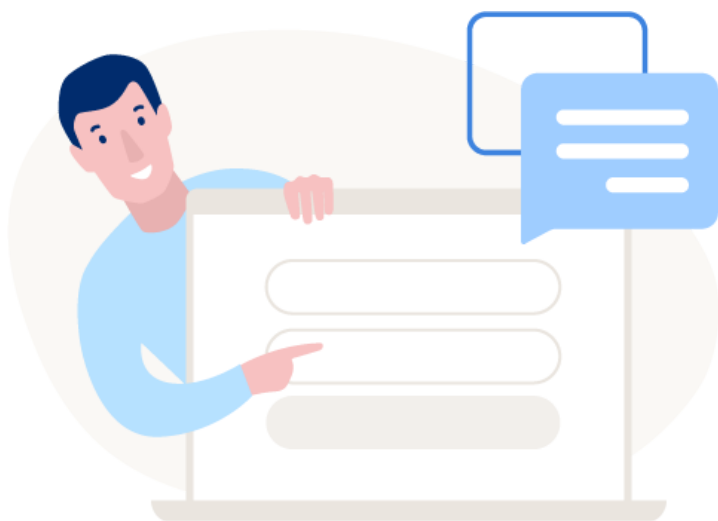
# Offrire un'esperienza di prenotazione memorabile ai tuoi pazienti

Strategie per massimizzare l'efficacia del  
tuo Profilo Premium



# INDICE

INTRO.....	3
I FONDAMENTALI.....	4
ATTIVITÀ INTRAPORTALE.....	9
ATTIVITÀ EXTRAPORTALE.....	13
PROFILI A CONFRONTO.....	16



# INTRO

Ricorderemo tutti a lungo gli eventi di questo primo semestre del 2020, che ci hanno visti alle prese con una situazione senza precedenti, sorprendentemente uniti a dispetto della lontananza forzata. Ora che la fase critica dell'emergenza COVID-19 è alle nostre spalle, si apre il momento della riflessione.

La pandemia ha accelerato incredibilmente il processo di **digitalizzazione** dei pazienti (soprattutto over50), avvicinandoli ad un **nuovo modello di fruizione dei servizi medicali**: non è cambiata la necessità (la cura) ma l'aspettativa sulla sua soddisfazione (l'esperienza).

Internet ha aumentato la **competizione tra specialisti**, saturando il mercato dell'offerta: la prospettiva di un'esperienza positiva, che parte dal momento della prenotazione, ha quindi assunto un ruolo cruciale nell'indirizzare la domanda.

Nel mercato medico post-pandemia, la **recensione** ha assunto un ruolo cruciale.

ECCO ALCUNI SUGGERIMENTI SU COME MIGLIORARE IL TUO POSIZIONAMENTO ONLINE E OTTENERE PIÙ VISITE PRENOTATE, OFFRENDO AI PAZIENTI UN'ESPERIENZA DI PRENOTAZIONE MEMORABILE.





# I FONDAMENTALI

## 1 COMPLETA IL TUO PROFILO

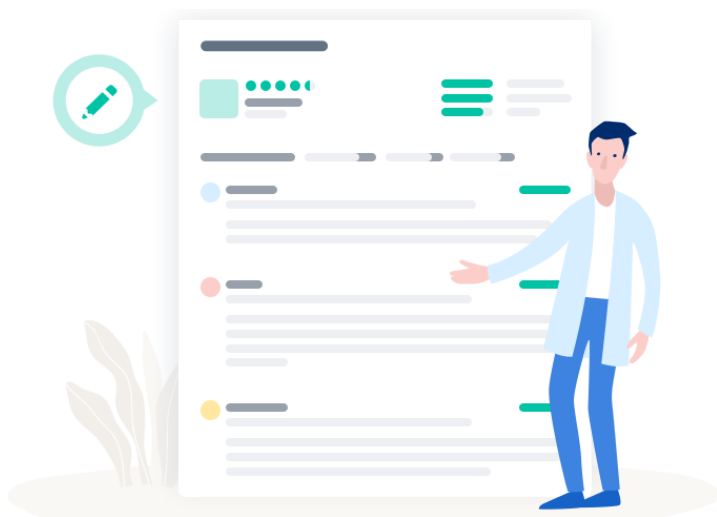
Immagina il seguente scenario: hai chiesto, via email, a tre diversi fornitori la disponibilità delle attrezzature di cui hai bisogno nel tuo studio. Uno di loro ti risponde subito, dicendoti che può soddisfare la tua richiesta, ma non aggiunge altri dettagli. Il secondo ti risponde poco dopo, indicandoti un totale di 250€. Il terzo ti risponde qualche ora più tardi, inviando un preventivo dettagliato, nel quale indica il prezzo di ciascun prodotto, le rispettive specifiche tecniche e i costi di consegna: il totale è di 300€.

Da quale dei tre fornitori sei più propenso a finalizzare l'ordine?

Dipende. Se hai del tempo da perdere, puoi scrivere nuovamente ai primi due, per ottenere le informazioni mancanti e comparare i preventivi finali. Ma è molto più probabile che tu scelga direttamente il terzo preventivo (benché più caro), perché più esaustivo.

I pazienti online applicano esattamente lo stesso principio: nell'era digitale del "tutto e subito", chi visita il tuo profilo online si aspetta di trovarci dentro tutto ciò di cui ha bisogno per **prendere immediatamente una decisione**.

I PAZIENTI CHE CERCANO UNO SPECIALISTA ONLINE HANNO FRETTA DI TROVARE UNA CURA E NON VOGLIONO PERDERE TEMPO!

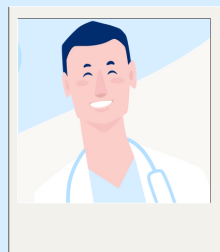




## GLI ELEMENTI INDISPENSABILI DEL TUO PROFILO

### 1 - FOTO PROFILO

È il tuo biglietto da visita: vedendo il tuo volto i pazienti potranno empatizzare con te e preferirti ad altri specialisti. Scegli un'immagine nitida, ben illuminata, che ti ritragga in camice o nel tuo studio. **Sorridi** e sarai già a metà dell'opera!



### 2 - SU DI ME

Usa questa sezione per presentarti al paziente. Attieniti strettamente ad informazioni riguardanti la tua professione ed **esperienza progressa**, evita assolutamente dettagli ideologico-politici o religiosi che potrebbero infastidire una parte dei potenziali pazienti.



### 3 - PATOLOGIE

Molti pazienti ricevono una prima diagnosi dal proprio medico di base e cercano online uno specialista che possa confermare, e trattare, la patologia sospetta: più la sezione "patologie" è completa, più chance hai di attirare pazienti!

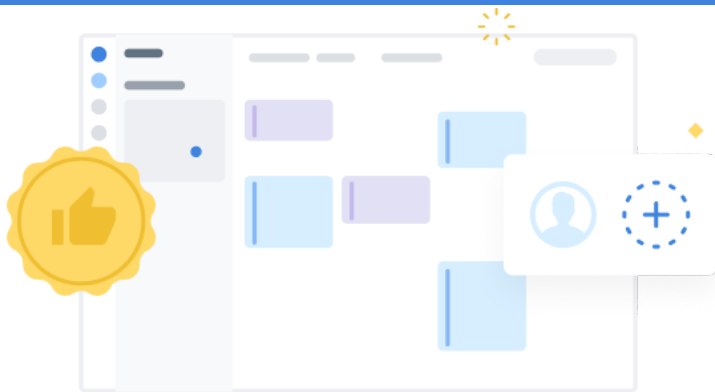
### 4 - PREZZO DELLE PRESTAZIONI

I pazienti online odiano andare incontro all'ignoto, soprattutto sulle questioni economiche. A parità di completezza delle altre sezioni, sceglieranno sempre lo specialista che indica chiaramente il prezzo delle prestazioni (anche qualora sia il più caro), perché lo reputeranno **più affidabile**.



### 5 - METODI DI PAGAMENTO

Evita di creare situazioni che possano mettere a disagio il paziente: indica i metodi di pagamento che accetti e ricordati di **avvisare tempestivamente** il paziente in caso di problemi tecnici (puoi utilizzare i Messaggi MioDottore, vedi oltre!)



## 2 AGGIORNA LA TUA AGENDA

COME COMINCIARE UN'ESPERIENZA PAZIENTE CON IL PIEDE SBAGLIATO? CANCELLANDO O MODIFICANDO LA PRENOTAZIONE

La lentezza del lockdown è solo un lontano ricordo: la vita di ognuno è ripresa con la consueta frenesia e qualche nuova difficoltà. **Il tempo è più che mai prezioso!** Ecco perché, dopo averne investito un po' nella ricerca di uno specialista ed ancora un po' nello scovare una data adatta alle proprie esigenze, il paziente non è assolutamente disposto a spreca altro per spostare la visita.

Online la concorrenza è alta: è molto probabile che il paziente che riceve una richiesta di modifica dell'appuntamento decida di rivolgersi subito ad un altro specialista, e tu lo avrai perso per sempre.

Per evitare questa dispersione della paziente, **la tua agenda online deve essere sempre aggiornata.**

All'inizio ci vorrà un po' di forza di volontà, ma se inizierai ad aggiornare quotidianamente l'Agenda MioDottore scoprirai che è un'operazione davvero rapida e semplice: bastano **25 secondi** per aggiungere un nuovo appuntamento!

**I DOTTORI CHE AGGIORNANO REGOLARMENTE L'AGENDA RICEVONO FINO A 4 VOLTE LE PRENOTAZIONI DI UNO SPECIALISTA CHE LA AGGIORNA SPORADICAMENTE!**

EVITA LA  
"SINDROME DELLA SALA D'ASPETTO VUOTA"

I pazienti online tendono ad emularsi: per questo preferiscono prenotare presso uno specialista che ha già qualche slot orario occupato.

Un'Agenda con infinite disponibilità induce il paziente a ritenere il profilo poco affidabile o non aggiornato, ad alto rischio di cancellazione o modifica dell'appuntamento

### 3 SCARICA L'APP MIODOTTORE

Aggiornare l'Agenda e il tuo profilo non è un'operazione che richiede molto tempo, ma è possibile che nello svolgimento della tua attività professionale non sempre tu possa sedere davanti al tuo pc.

Per fortuna c'è l'**App MioDottore per Dottore!**

Con un solo clic puoi accedere all'Agenda, leggere o inviare messaggi ai pazienti, consultare le schede paziente ed anche svolgere Consulenze Online, il tutto dal tuo smartphone, ovunque tu sia!

INSTALLALA SUBITO!



[App per Android](#)



[App per iPhone](#)





# ATTIVITÀ INTRAPORTALE



## 1 SFRUTTA IL POTERE DELLE RECENSIONI



Nei mercati altamente competitivi emergere non è facile: ci sono molti specialisti come te che hanno un profilo completo e un'agenda ben aggiornata. Il biglietto da visita, per quanto accattivante, non basta più.

Per conquistare nuovi pazienti bisogna dimostrare di essere **la miglior scelta possibile**, facendo leva sulla testimonianza di chi ha già vissuto l'esperienza.

Ogni recensione positiva è una testimonianza indelebile di un'**esperienza soddisfacente**, e una promessa per i nuovi pazienti.

I pazienti online non vogliono perdere tempo e non vogliono rischiare: preferiscono affidarsi al giudizio altrui, nella lecita presunzione di ottenere un'esperienza altrettanto favorevole.

**I PROFILI DEGLI SPECIALISTI CHE HANNO 10+ RECENSIONI OTTENGONO IN MEDIA IL 73% DI PRENOTAZIONI IN PIÙ!**



### COME OTTENERE RECENSIONI?

Inserendo tutti i tuoi appuntamenti nell'Agenda online consenti a MioDottore di **inviare automaticamente un SMS di richiesta recensione** al termine della visita (lo stesso avviene per le visite prenotate dai pazienti): un apposito pulsante della Scheda Paziente ti permetterà di sapere se la recensione è stata lasciata o, se necessario, di inviare un sollecito di richiesta. In alternativa, puoi sollecitare il paziente inviandogli un **Messaggio** tramite MioDottore!

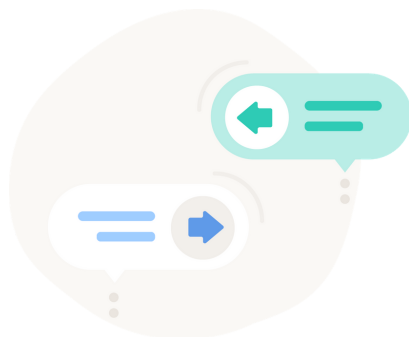
## 2 PROPONITI AI PAZIENTI RISPONDENDO ALLE DOMANDE PUBBLICHE

La recensione si rivela molto utile per convincere i pazienti che sono in procinto di prenotare una visita. Ma non bisogna dimenticarsi di tutti quei pazienti che si trovano invece all'inizio del processo decisionale: ad esempio, coloro che hanno appena sviluppato un disturbo, che vogliono un secondo parere o stanno pensando ad una visita per meri scopi preventivi.

Questi pazienti **non sono pronti per prenotare**, ma hanno comunque bisogno di interagire con uno specialista.

MioDottore ha creato per loro la sezione **Domande Pubbliche**, alla quale puoi accedere cliccando sull'icona Domande della tua Agenda. Utilizzando i filtri puoi individuare subito quelle che riguardano la tua specializzazione.

Rispondere ti prenderà solo qualche minuto ma aumenterà vertiginosamente la probabilità



di ricevere prenotazioni.

Nessun indeciso è disposto a spendere se non percepisce la necessità di farlo: rispondendo alla domanda offri una vera e propria **consulenza gratuita** al paziente, instauri un punto di contatto e costruisci **fiducia**.

Stai sicuro che, quando sarò pronto a prenotare, non vorrà altri che te!

Inoltre la tua risposta resterà pubblicata sul tuo profilo e nella sezione **Chiedi al dottore**, e saranno **sempre consultabili** da tutti quei pazienti titubanti che, per pudore o imbarazzo, non osano porle direttamente.

**I DOTTORI CHE HANNO RISPOSTO A  
20+ DOMANDE PUBBLICHE  
HANNO OTTENUTO IL 30% DI PRENOTAZIONI IN PIÙ!**

### 3 TIENITI IN CONTATTO CON UN MESSAGGIO

Certo, attirare nuovi pazienti è importante: ma lo è ugualmente non perdere nessuno dei **pazienti esistenti**.

Sarà abbastanza facile farlo con quelli che hanno bisogno di controlli periodici o soffrono di patologie croniche, meno con coloro che non presentano più disturbi.

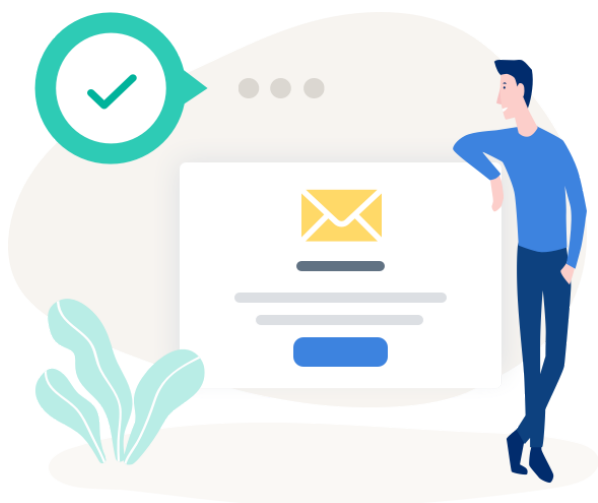
Un metodo semplice e facile per far sì che i pazienti esistenti non si dimentichino di te è inviare un **messaggio** tramite MioDottore.

Cosa scrivere al paziente? Puoi pubblicizzare nuovi servizi che offri nel tuo studio, variazioni negli orari di ricevimento o

nuovi metodi di contatto. Troverai alcuni messaggi pre-impostati a cui ispirarti. Nessuno ti vieta di scrivere al paziente solo per sapere come sta, o per fargli gli auguri in occasione di una festività.

Non servono gesti eclatanti: un breve messaggio fa capire al paziente che non lo hai dimenticato, mostra il tuo lato più umano e rafforza il vostro legame di **fiducia reciproca**.

Tramite l'interfaccia della sezione Messaggi potrai verificare facilmente se c'è qualche paziente che non senti da tempo, e porre rimedio in un click.



# ATTIVITÀ EXTRAPORTALE



## TUTTE LE STRADE PORTANO ALLA TUA AGENDA ONLINE!

Fin qui abbiamo parlato dei pazienti online che si trovano all'interno della piattaforma MioDottore, ovvero di quei pazienti che esprimono un livello più o meno alto di interesse a finalizzare una prenotazione.

Mai come un questo momento storico però Internet è invaso di nuovi utenti, recentemente digitalizzati, che utilizzando sempre più il web per reperire informazioni, effettuare valutazioni e prendere decisioni. Non è detto che tutti abbiano effettivamente bisogno di prenotare una visita con te, ma tu devi comunque metterli nelle migliori condizioni possibili per farlo.

In questa sezione approfondiremo tutti quegli strumenti che consentono al paziente di entrare in contatto con te al di fuori di MioDottore, ma di prenotare comunque una visita tramite la tua Agenda online.

## 1 PULSANTE DI PRENOTAZIONE

Un sito web è una fantastica vetrina, ma spesso le manca la porta d'ingresso: è utile per ottenere visibilità (ad esempio, essere trovati tramite una ricerca su Google) ma non consente di prenotare direttamente.


Chi visita il tuo sito deve telefonarti per prendere un appuntamento. E se chiama mentre sei occupato o non raggiungibile? Farà un'altra ricerca su Google e troverà un altro specialista.

E tu lo avrai perso per sempre.

Per rendere memorabile l'esperienza del paziente e al tempo stesso ottenere più prenotazioni, devi per-mettergli di **prenotare in qual-siasi momento**: in altre parole, hai bisogno di un pulsante di prenotazione!

Un piccolo elemento grafico che i nostri web designer possono installare **gratuitamente** sul tuo sito, grazie al quale i visitatori possono raggiungere direttamente la tua Agenda online.

[PER SAPERNE DI PIÙ CLICCA QUI!](#)

 Prenota una visita

## 2 GOOGLE MY BUSINESS

Avrai sicuramente notato che quando cerchi un servizio su Google, in cima ai risultati della ricerca primeggiano le attività a te più vicine, organizzate in piccole schede e opportunamente segnalate su mappa.

Questo servizio totalmente gratuito si chiama Google My Business e ti consente di finire tra i primi risultati nelle ricerche dei pazienti che sono geolocalizzati nei pressi del tuo studio.

[RICHIEDI QUI L'ATTIVAZIONE DEL TUO GOOGLE MY BUSINESS!](#)

È davvero un'ottima opportunità per raggiungere tantissimi potenziali pazienti senza spese aggiuntive e ricevere prenotazioni direttamente grazie al link che rimanda alla tua Agenda.



## 3 LINK PER SOCIAL MEDIA



Chi vuole promuoversi online non può rinunciare ai Social. Che ci piaccia o meno queste piattaforme godono di grande autorevolezza tra gli utenti, che si fidano istintivamente di ciò che leggono al loro interno e si fanno influenzare fortemente dalle azioni degli altri utenti.

ANCHE I TUOI PROFILI SOCIAL POSSONO ESSERE COLLEGATI DIRETTAMENTE ALLA TUA AGENDA MIODOTTORE TRAMITE UN LINK OTTIMIZZATO: [CLICCA QUI PER SCOPRIRE COME FARE!](#)





# PROFILI A CONFRONTO





## CHE COSA SI INTENDE PER "PROFILO CHE CONVERTE?"

Nel marketing si parla di *funnel* (in inglese, imbuto) per indicare il **processo decisionale** che porta un soggetto interessato ad un certo servizio a finalizzarne l'acquisto. Forse inconsapevolmente, anche tu hai creato un funnel per i tuoi pazienti:

**CONOSCENZA (VISIBILITÀ)**

attivando un profilo MioDottore, un profilo Social o una scheda Google My Business ti sei reso rintracciabile per i pazienti che hanno appena iniziato la ricerca di uno specialista

**VALUTAZIONE (REPUTAZIONE)**

offrendo un profilo completo, rispondendo alle domande pubbliche e ottenendo recensioni permetti ai pazienti di conoscerti ed apprezzarti

**ACQUISTO (CONVERSIONE)**

il paziente ti ha scelto, visita il tuo profilo MioDottore, trova un'Agenda aggiornata, finalizza la prenotazione di una visita (a studio o online) con te

Non bisogna commettere l'errore di focalizzare le energie solo nell'ultimo stadio (la conversione), poiché in questa fase entrano in gioco anche fattori che sfuggono totalmente al nostro controllo (economici, logistici etc).

Per avere successo bisogna dedicare tempo e cura alla prima fase (la visibilità), per avvicinare a sé quanti più potenziali pazienti possibili, e ancora di più curare la fase intermedia (la reputazione), per sbaragliare la concorrenza e ottenere la fiducia dei pazienti.

IL FUNNEL SI AUTOALIMENTA!

PIÙ CONVERSIONI OTTIENI, PIÙ AUMENTI LA TUA VISIBILITÀ,  
PIÙ OTTIENI RECENSIONI, PIÙ AUMENTA LA PROBABILITÀ DI CONVERTIRE!



## UNO SGUARDO AI NUMERI

LA PROBABILITÀ DI RICEVERE PRENOTAZIONI AUMENTA DEL

**200%**

se permetti ai pazienti di conoscere le tue reali disponibilità **aggiornando l'agenda settimanalmente**

**73%**

se otterrai **10+ recensioni** inserendo tutti i tuoi appuntamenti nell'Agenda online

**30%**

se risponderai a **20+ domande pubbliche**

**20%**

se installi il **pulsante di prenotazione** sul tuo sito web

COME SE LA CAVA IL TUO PROFILO?

[Scopri lo nella sezione Statistiche!](#)



**Un'esperienza positiva è alla base di qualsiasi strategia di promozione online.**

**Rendendo memorabile quella dei tuoi pazienti online otterrai sempre più visibilità e reputazione, ottenendo una crescita costante del tuo studio sul medio-lungo periodo.**

**Distinguiti dalla concorrenza!**

Vuoi leggere altri contenuti interessanti?  
Esplora il nostro Centro Assistenza, scopri come sfruttare al meglio tutte le funzionalità di MioDottore e le ultime novità in tema di marketing medico e medicina online!

**VISITA IL CENTRO ASSISTENZA**

