



Votre partenaire en MARKETING HOSPITALIER

LA SITUATION

Derrière le secteur pharmaceutique fort expérimenté en matière de marketing, se cache tout le secteur hospitalier. Un secteur pour qui autrefois la communication était apparentée à de la publicité et donc à une interdiction formelle.

Aujourd'hui, tout établissement hospitalier, tout service médical, toute unité de soins sait qu'elle doit séduire, s'identifier auprès de la patientèle et se mettre en avant.

M-Sys compte une expérience de près de 10 ans dans ce secteur. Notre expérience du marketing dans le non marchand et dans le secteur médical en particulier nous permet de vous proposer une palette de services large et cohérente.

L'UNIVERS COMPLEXE DE L'HOPITAL...

C'est indiscutable, le marketing hospitalier a ses spécificités, ses besoins et ses outils. L'expérience acquise par M-sys en matière de marketing nous a permis de développer une véritable "toolbox" des actions de marketing opérationnel ou stratégique adaptés à la communication d'un hôpital, d'un service hospitalier ou de tout type de prestataire de soins.

Chacun de ces outils peut être mis en œuvre par M-sys, partiellement ou totalement.

LES OUTILS DU MARKETING HOSPITALIER



Votre partenaire en marketing hospitalier

LES OUTILS DE PRÉSENTATION D'UN SERVICE OU D'UN ÉTABLISSEMENT

n LA CHARTE GRAPHIQUE



Clinique du périnée
Bekkenbodemklinik

Trop d'établissements ont une image trop peu respectée. Chaque cellule ou département communique en déformant le logo, en ne respectant pas les codes de couleurs, en ne conservant pas un style identique ...

En cause, l'absence d'une charte graphique, un document qui établit précisément comment il convient d'utiliser l'image d'un établissement. En respectant cette charte, l'ensemble des départements et fournisseurs amenés à utiliser un logo pourront respecter une image commune.

n LA PLAQUETTE DE PRÉSENTATION

Tout établissement se doit de posséder son document de présentation. Celui-ci peut être de nature très différente en fonction des objectifs qui sont fixés. Il peut être extrêmement utile et informatif ou avoir une mission plus prestigieuse.

M-sys réalisera votre plaquette du lay-out au produit fini, texte et image.



n LE SITE INTERNET



Développer un site qui soit à la fois séduisant, informatif, facile à mettre à jour et efficace nécessite un travail d'équipe et de spécialistes.

M-sys réalise le cahier des charges des exigences en termes de fonctionnalité, Ad-sys, notre filiale publicitaire, réalise le site en tant que tel.

n LE FILM DE PRÉSENTATION

Internet offre de nouvelles perspectives au film d'entreprise. Il est aujourd'hui devenu facile et peu coûteux de présenter une entreprise, un concept, un service, avec un film professionnel sans pour autant engranger des budgets impressionnants. Ici aussi, le travail de conception est attribué à l'équipe de M-sys. Une fois le story board minutieusement défini, la réalisation sera confiée à un studio de production après appel d'offres.

n LA PRÉSENTATION EXTÉRIEURE ET LA SIGNALISATION



L'identification extérieure d'un bâtiment est primordiale pour que la patientèle puisse mémoriser l'existence de tel ou tel établissement à tel endroit. Il en va de même pour l'identification des services et même des services médicaux, administratifs et hôteliers.

Enfin, la signalisation doit permettre aux patients et visiteurs de se diriger sans peine.

LES "PLUS" DE L'INFORMATION

LA COMMUNICATION SUR SITE



Le secteur des soins de santé draine c'est évident un nombre d'individus fort important. Souvent ce public est invité à patienter dans une salle d'attente, parfois il s'agit d'un public de visiteurs ou de fournisseurs. Il est tout à fait envisageable et bénéfique de communiquer à ce vaste public. Combien de patients sortent de chez tel ou tel spécialiste en ignorant que ce service vient d'acquiescer tel ou tel appareil performant, en ignorant que tel ou tel professeur a fait sensation à tel ou tel symposium etc. . .

La communication sur votre site de prestations de soins peut aussi avoir des objectifs sécuritaires ou d'ordre public. Une chose est sûre. . .il est temps de communiquer à ce flux important que représente le public des établissements de soins de santé.

Le "journal" d'information à la patientèle

Un outil de communication direct et très efficace. Ce type de journal informe la patientèle et les visiteurs des éléments marquant l'évolution de votre établissement. Il traduit aussi une ambiance et une certaine philosophie de travail. Ce type de document a des répercussions tant à l'intérieur qu'à l'extérieur d'un établissement.



Les écrans d'information

Il est aujourd'hui possible de diffuser une information pertinente et différenciée dans différents endroits d'un établissement. Depuis le menu du jour aux horaires des médecins en passant par les recommandations quelconques d'un service, tout est communicable via écrans et gérable en un point central situé dans ou à l'extérieur de l'établissement.

Les communiqués de presse

Nous travaillons en étroite collaboration avec l'agence Belga pour diffuser tout type de communiqué de presse intéressant tantôt le grand public tantôt la presse spécialisée. Nous rédigeons, envoyons le communiqué via Belga et pouvons même lister l'ensemble des retombées.



n LA COMMUNICATION AUX PRESCRIPTEURS

La gestion du fichier des prescripteurs

La gestion des prescripteurs est un élément clé de la réussite de tout établissement de soins spécialisé. Les outils de géo-marketing permettent d'identifier parfaitement les cibles potentielles. Il est également possible de communiquer à ces cibles de différentes façons. Une chose est certaine, il faut gérer et exploiter cette richesse qu'est la base de données des prescripteurs.

Les news d'information

Les professionnels de la santé sont toujours avides d'une information claire et succincte. Nous réalisons à destination des prescripteurs ou de toute autre cible, des news d'information médicale destinées à porter à la connaissance d'un public donné, une nouvelle médicale, relative à un service ou autre. Il est intéressant pour un établissement de soins de rédiger à intervalles réguliers, une lettre d'information. M-sys rédigera la lettre d'information après la prise d'information auprès des spécialistes et notre filiale publicitaire Ad-sys gèrera la production et l'expédition du document.

Les vidéos d'information

Informé via une petite vidéo d'information est un nouvel outil de communication particulièrement pratique. En quelques minutes, vous communiquez une information claire et précise, illustrée si nécessaire de schémas et autres images d'une intervention.

Les séminaires d'info

Il peut être fort intéressant d'organiser des séminaires et autres symposiums de médecine. Nous vous assistons dans la gestion de l'événement et nous nous occupons également des invitations et autres outils de communication.

Les fiches d'informations d'examens

Informé la patientèle ou le prescripteur sur le contenu des examens, les précautions et les éventuels effets secondaires est devenu une obligation. Selon les cas, cette information peut être mise à disposition de la patientèle en salle d'attente, sur le site internet ou via le médecin ou le personnel infirmier.

LE DÉVELOPPEMENT DE L'ACCUEIL

n PATIENT MYSTÈRE



Nous avons développé un ensemble de processus permettant de sonder et de vérifier la qualité " commerciale " d'un service de soins.

Réponse au téléphone, rapidité des prises de rendez-vous, attente, accueil, ambiance dans le service, attitude vis-à-vis du patient... Le ou les patients "mystères" pourront apporter un regard extérieur et critique sur le fonctionnement du service, vu par le patient. Cette mission s'accompagne toujours d'une réunion avec les principaux intéressés pour mettre en évidence le caractère positif de ce type de mission.

n AMÉLIORATION DU SERVICE HÔTELIER

La qualité perçue du patient est essentiellement orientée vers les services non techniques... Bien sûr, le patient attend avant toute chose d'être bien soigné, mais il ne possède en général pas les compétences pour pré-juger de l'efficacité de son traitement... Par contre, il est tout à fait capable et même particulièrement sensible au traitement humain de son statut de patient.

M-sys peut aider tout établissement souhaitant diagnostiquer ou améliorer la qualité de son service hôtelier (diagnostic, plan d'amélioration, réunions de suivi, etc...).

n AMÉLIORATION DES STRUCTURES D'ACCUEIL

La qualité de l'accueil n'est pas qu'une somme de bonnes volontés. Il convient de posséder la structure et l'environnement qui rendent possible un accueil de qualité. Ici aussi, M-sys travaille selon un schéma type ayant fait ses preuves (diagnostic, plan d'amélioration, suivi).

LA STRUCTURE DE VOTRE SERVICE COMMUNICATION

En fonction du volume de l'établissement, de ses besoins en matière de communication, de l'intérêt que porte l'établissement au marketing hospitalier, votre service communication peut être quasi inexistant ou composé de plusieurs équivalents temps plein.

M-sys n'a pas vocation à se substituer aux services existants, mais plutôt à leur apporter un support permettant de gagner en temps et en efficacité. Nous devenons alors de vrais partenaires capables de réaliser des missions complètes en outsourcing ou capables d'accompagner un service existant pour des missions d'envergure.

Dans le cas de service ne possédant pas de structure du tout, nous pouvons également proposer un service en outsourcing complet.

UN PREMIER RENDEZ-VOUS NE COÛTE RIEN...

Qui contacter pour un premier rendez-vous :

Luc Everaets - 010/43 51 20

Espace du Cœur de Ville 11, bte 102
B-1340 Ottignies
Tél. : 0032 (0)10 43 51 20
Fax : 0032 (0)10 43 95 12
info@m-sys.be • www.m-sys.be

m-sys
marketing system

Votre partenaire en MARKETING HOSPITALIER
