

BILAN MARKETING de l'année 2019

+ PLAN MARKETING 2020

PLAN

I/ Audit Marketing interne de NEST

- ✓ *Bilan des actions réalisées sur 2019 / Résultats*
- ✓ *Impact de ces actions sur évolution des KPIs marketing*

II/ SWOT

III/ Plan Marketing 2020

- ✓ *Objectifs et Enjeux*
- ✓ *Les axes d'action*

I/ AUDIT MARKETING INTERNE DE NEST

Focus: Quelles actions significatives réalisées sur 2019?

Lancement de la cellule GRC
suivi de la campagne d'appels sortants et
du Plan de vie client / prospect



- Création parcours
- MAJ
- Information prospects et clients
- Conversion / Rétention
- Prise de RDV
- Administration Questionnaires satisfaction
- Appels mystères

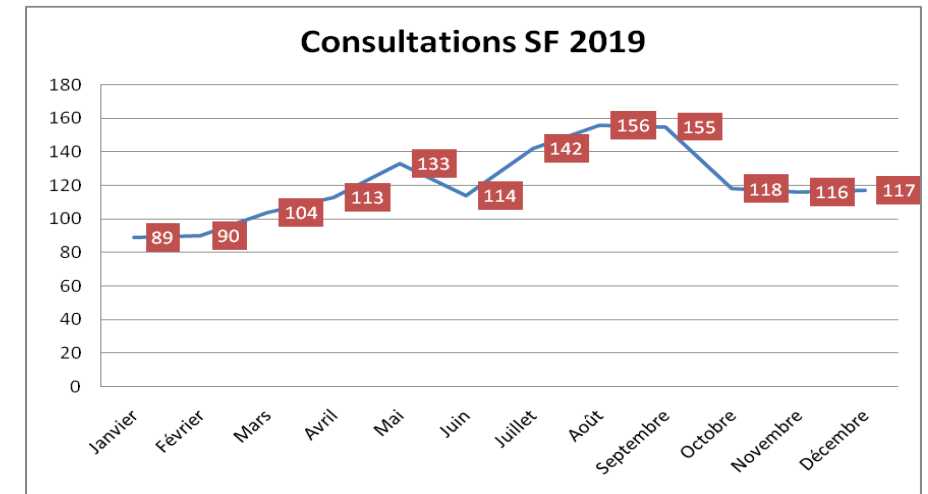
Focus: Quelles actions significatives réalisées sur 2019?

OFFRE MSF



Programme Ma Sage Femme NEST:
Suivi complet de votre grossesse à
90 000 Fcfa
TOUT INCLUS


- **95 adhérentes au PSF (34 en 2018)**
 - 66 devant accoucher en 2019
> 46 ayant réellement accouché (Soit 70%)



Focus: Quelles actions significatives réalisées sur 2019?

IEC



- **7 évènements sur l'année 2019**
> + de 270 personnes sensibilisées dans ce cadre

Focus: Quelles actions significatives réalisées sur 2019?

Pédiatrie:

Offre asthmatiques
Partenariat écoles



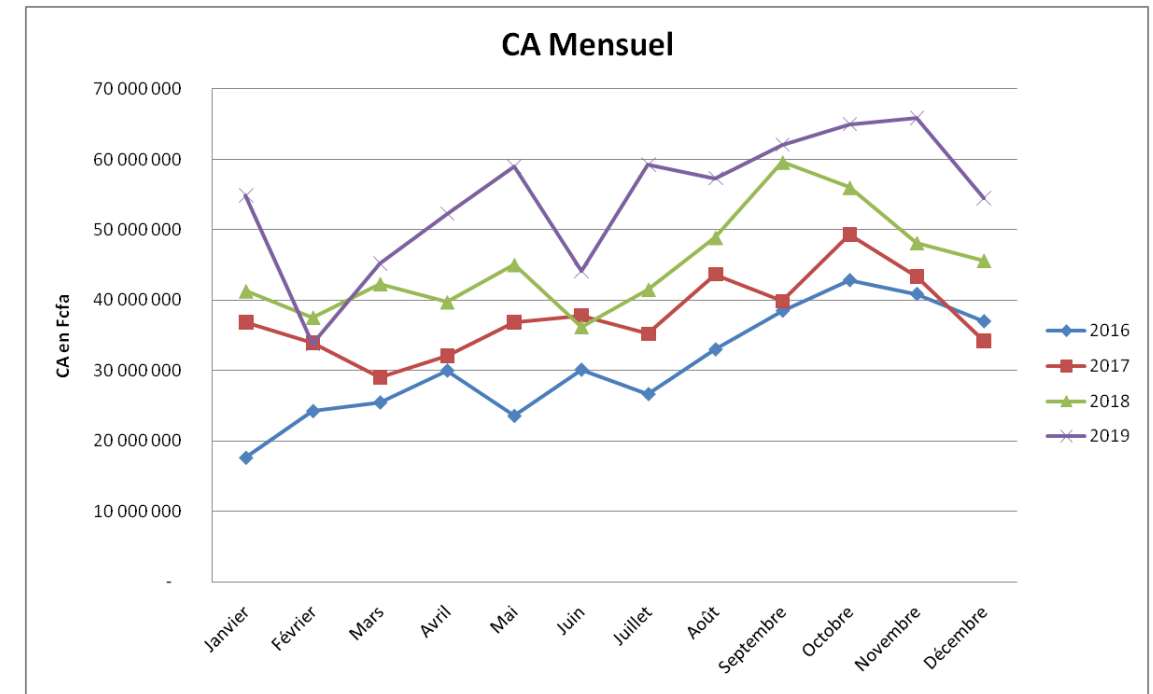
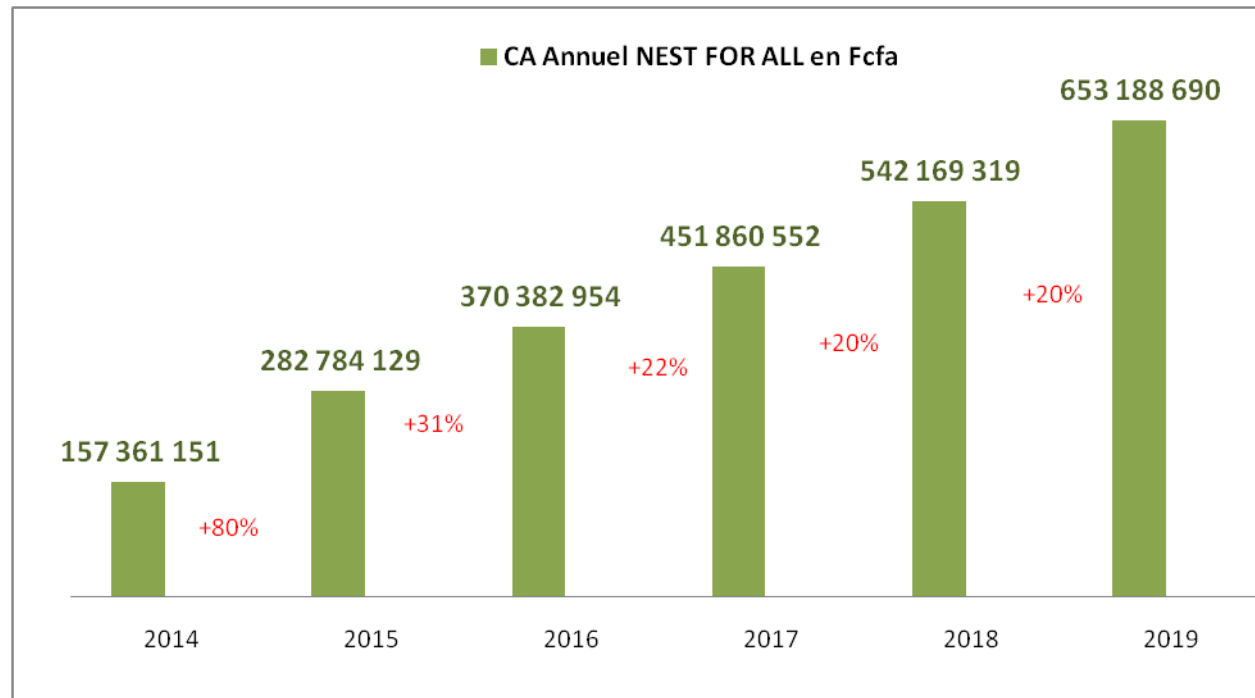
Focus: Quelles actions significatives réalisées sur 2019?

Lancement de 2 services annexes:
Ostéopathie et Massage



27 séances Massage depuis Aout
4 séances d'ostéopathie

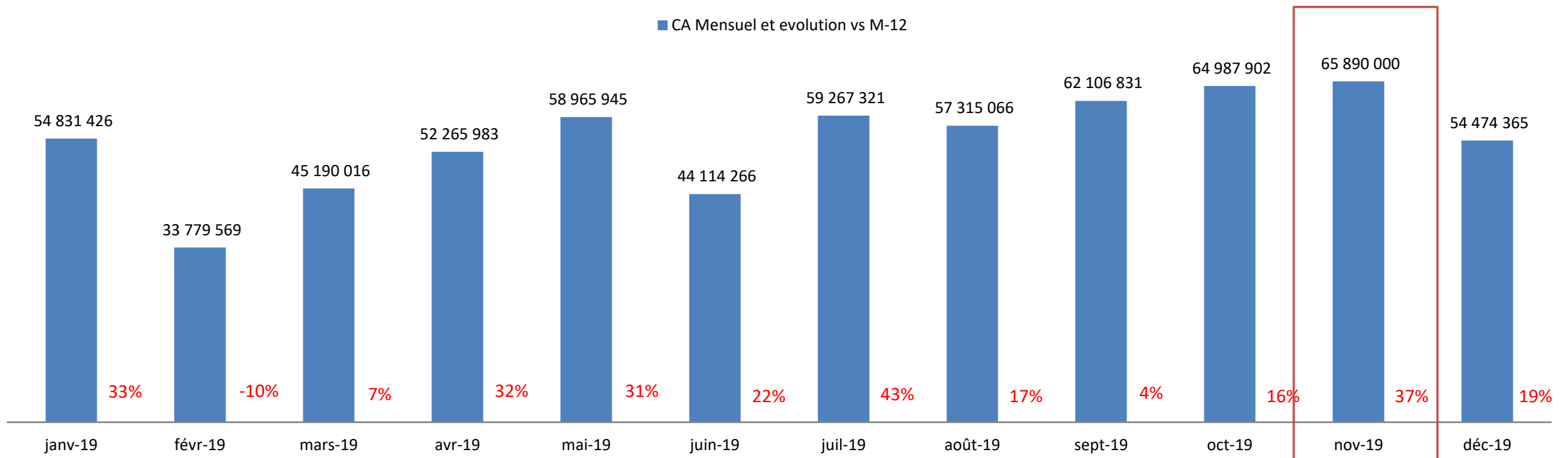
Impact : Evolution du CA



Une évolution du CA de 20% pour l'année 2019.

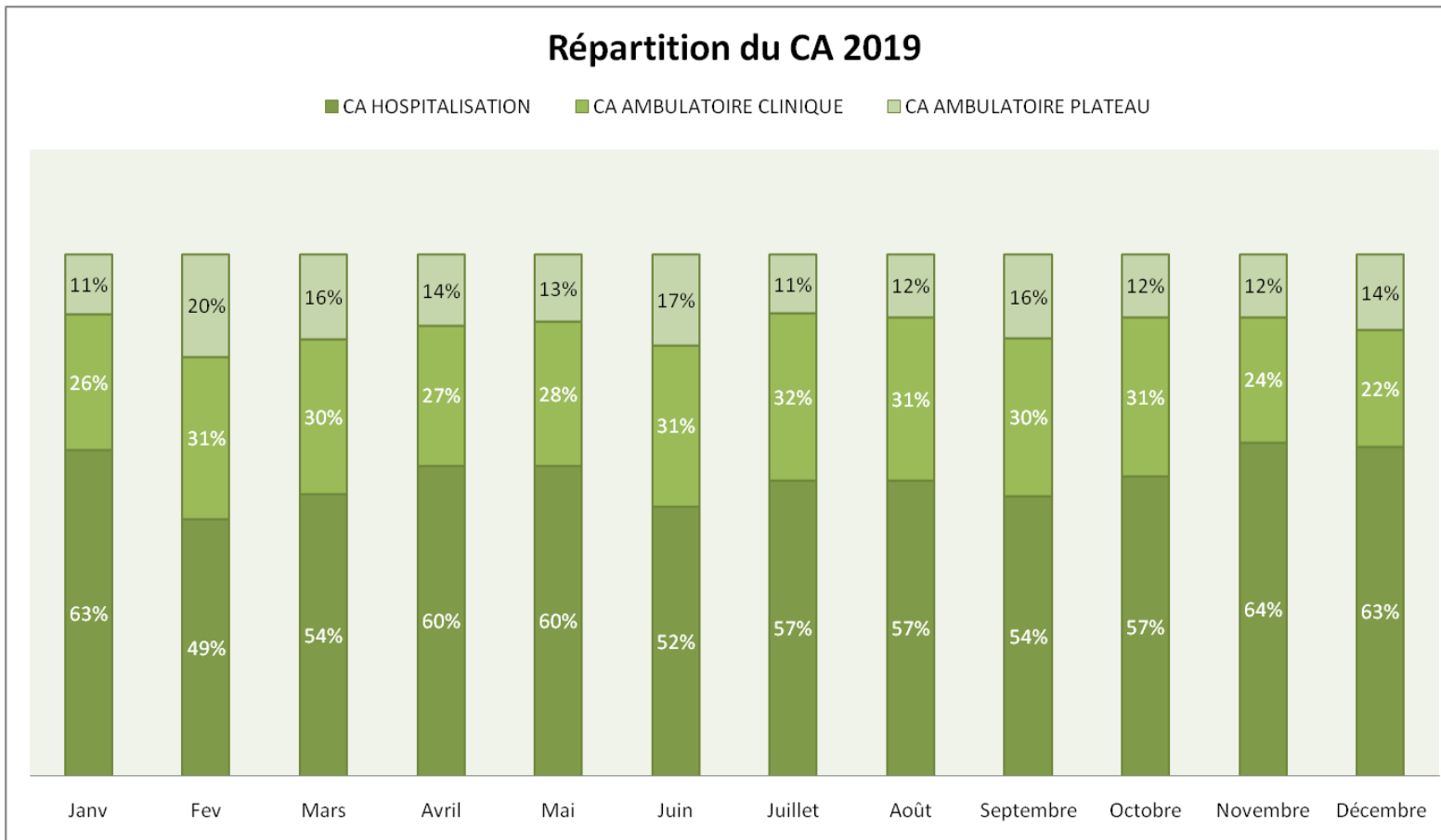
Impact : Evolution du CA

CA Mensuel et evolution vs M-12



Le mois de novembre se révèle être le plus performant (globalement sur l'année et en terme d'évolution vs M-12)
Le mois de Février enregistre la moins bonne performance

Impact : Répartition du CA



Moyenne 2019

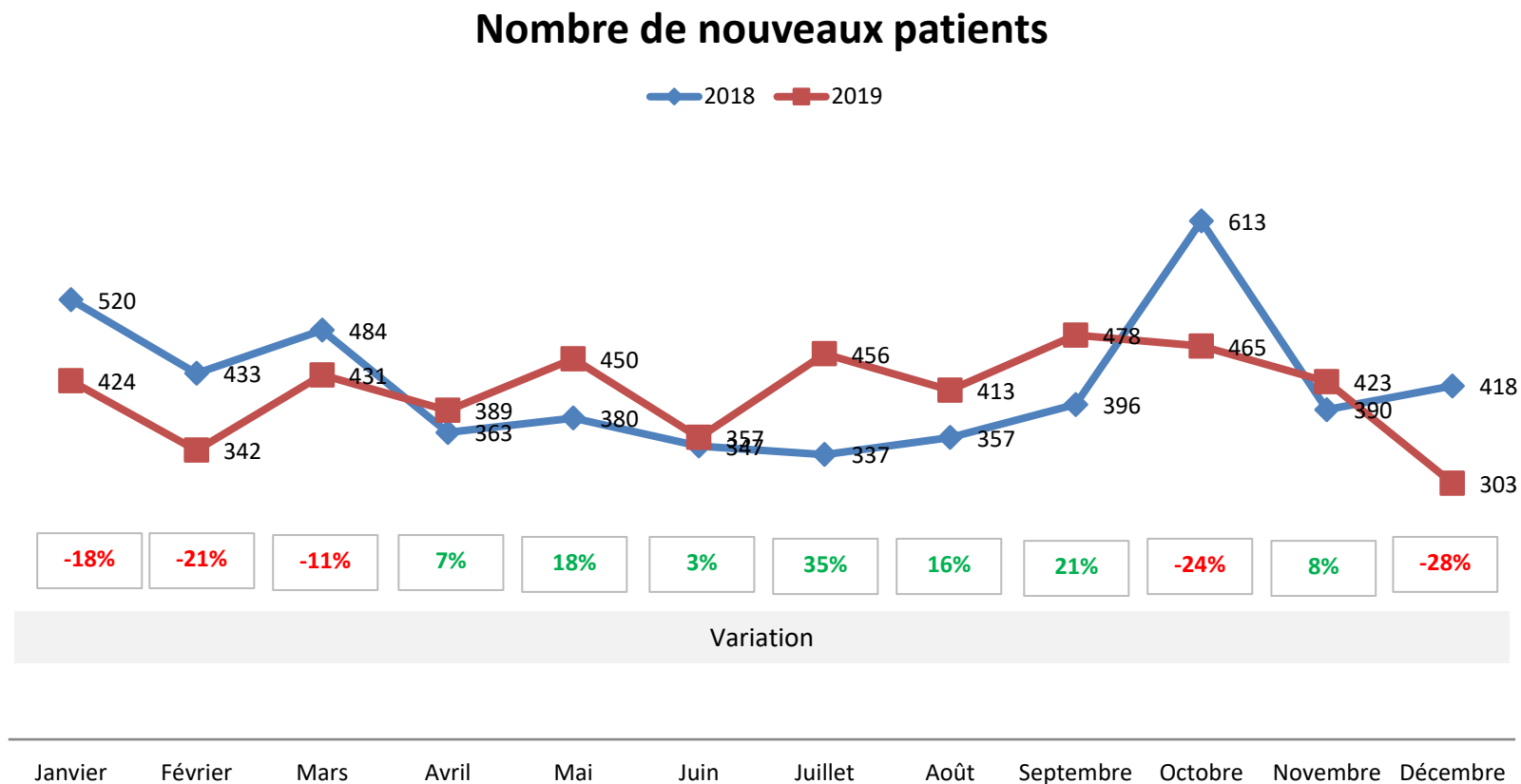
Hospi : 57%

Ambu Clinique : 29%

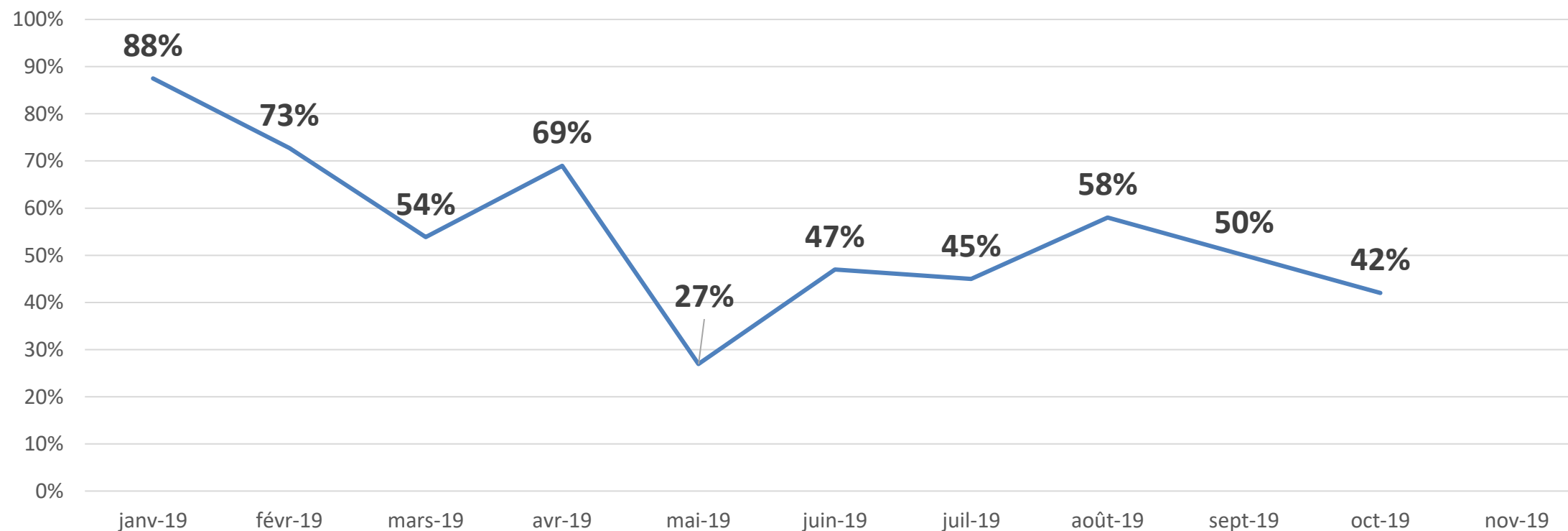
Ambu Plateau: 14%

L'ambulatoire clinique
prends un peu plus de
place sur cette année
(+ 2 points vs moyenne
2018)

Impact: Acquisition nouveaux patients

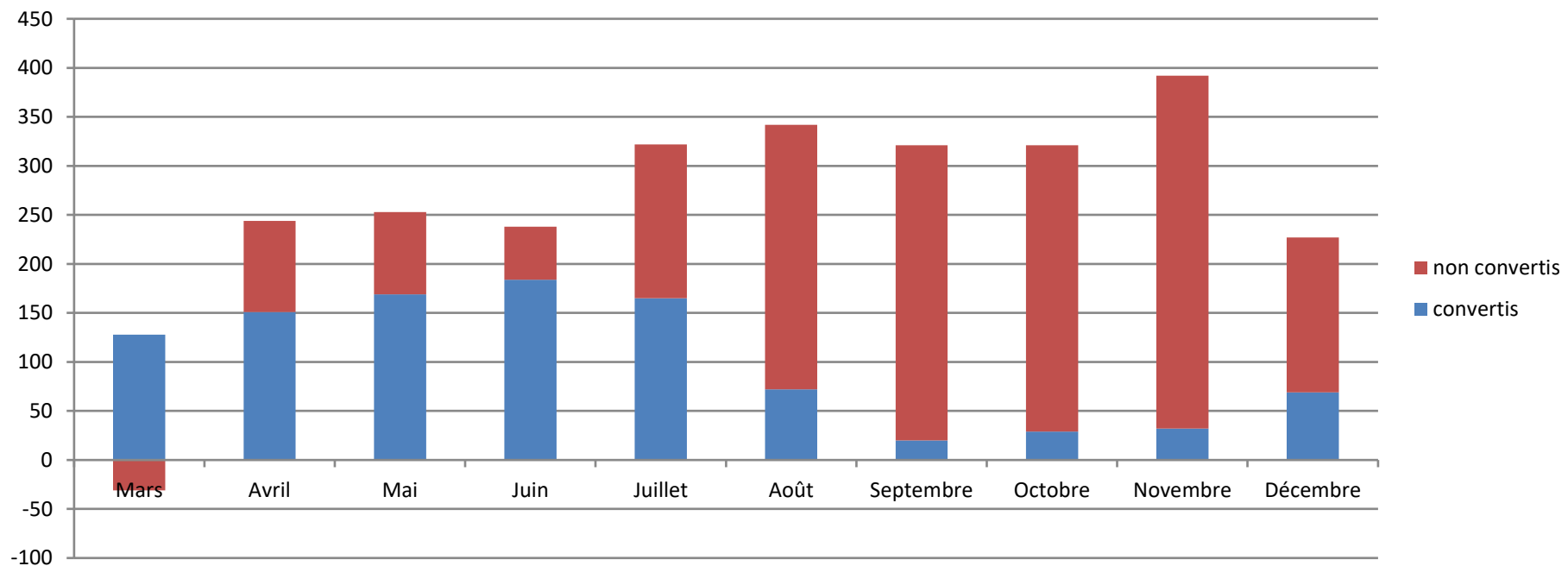


Taux de conversion patientes suivies en accouché



Fiabilité moyenne

Taux de conversion Prospects 2019

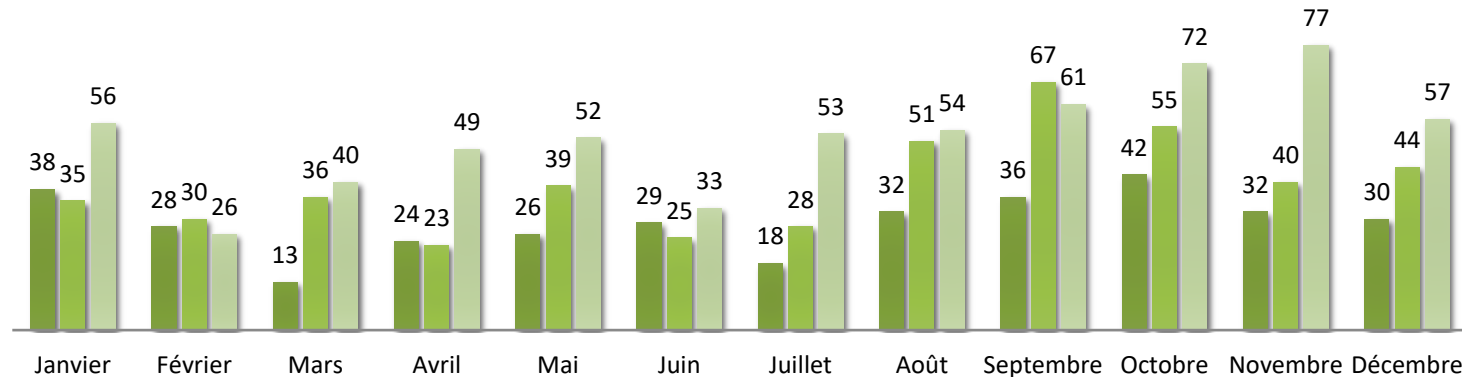


Taux 132% 62% 67% 77% 51% 21% 6% 9% 8% 30%

Impact : Focus sur le nombre d'accouchements

Nombre d'accouchements

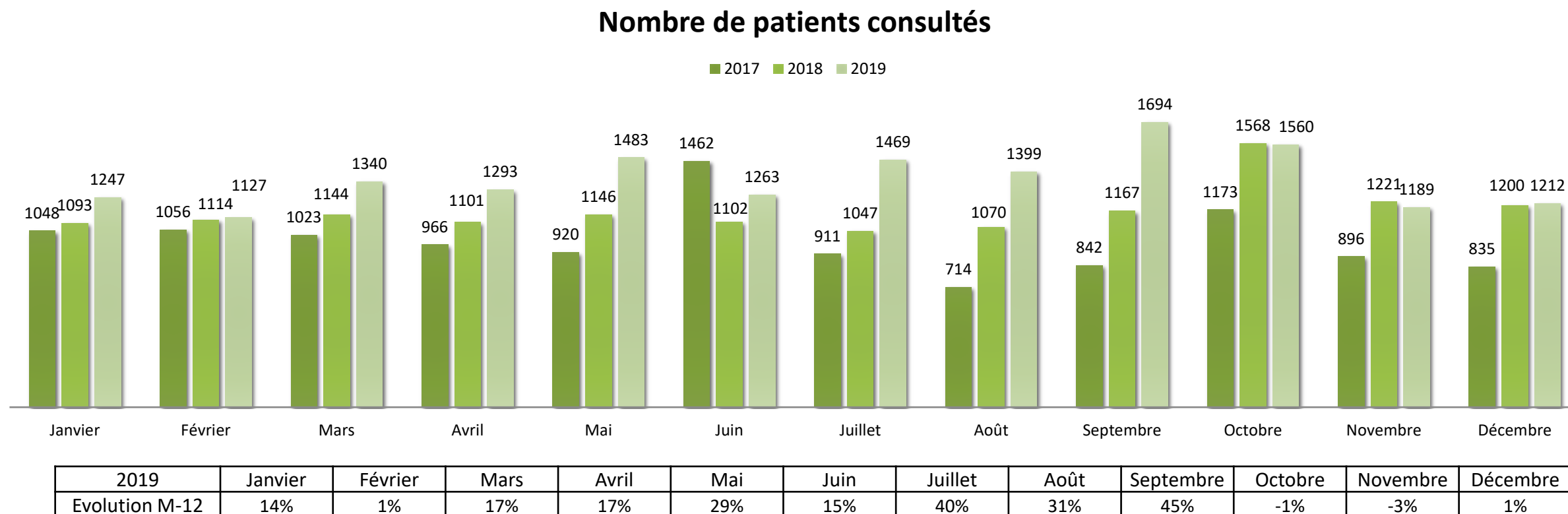
■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Une évolution moyenne du nombre d'accouchements de **40%** sur l'année 2019 vs 2018

2019	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Evolution M-12	60%	-13%	11%	113%	33%	32%	89%	6%	-9%	31%	93%	30%

Impact : Focus sur le nombre de consultations



Une évolution moyenne du nombre de consultations de **17%** sur l'année 2019 vs 2018

Impact : Notoriété

Comment la mesurer?

Sondages, trafic sur le site , volume des recherches, veille des medias sociaux

Trafic sur le site :

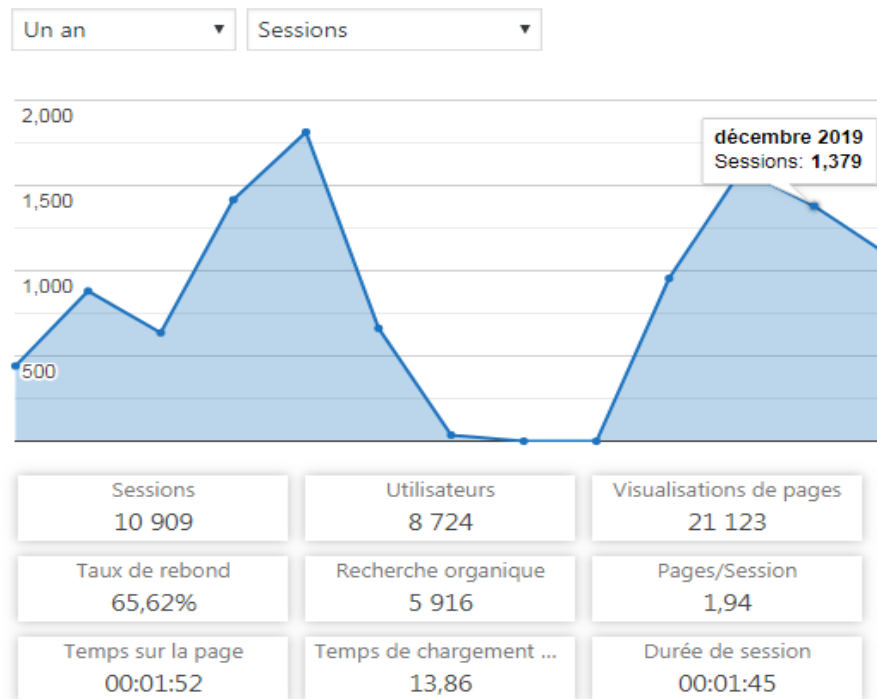
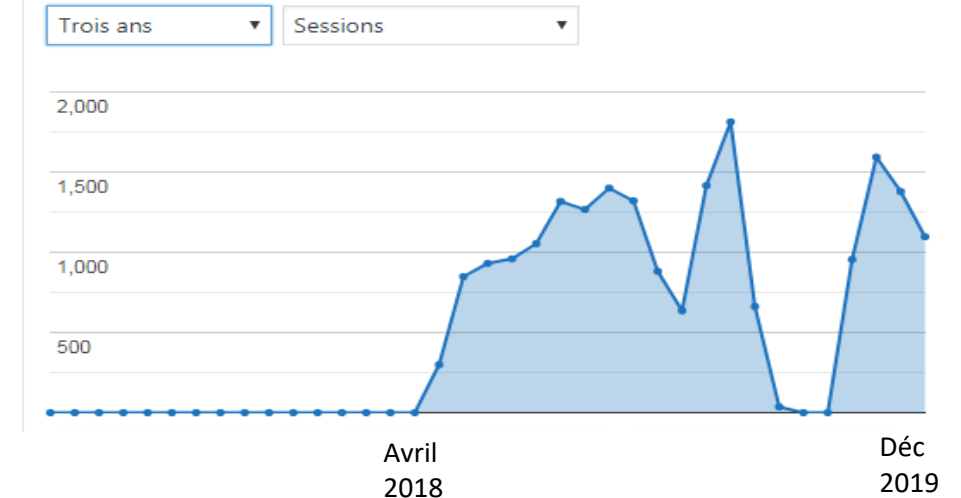
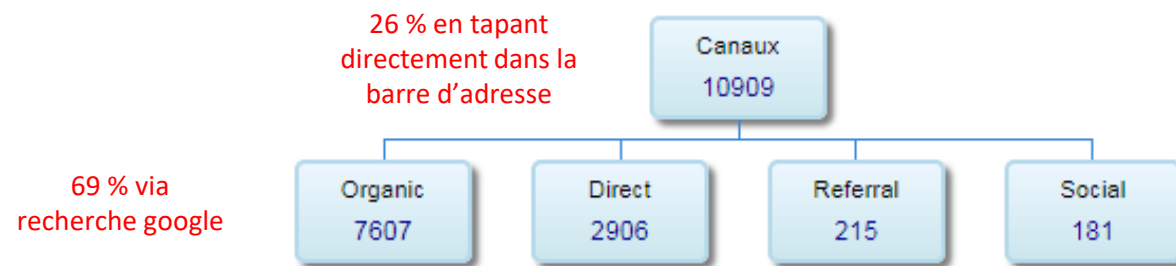


Tableau de bord Google Analytics



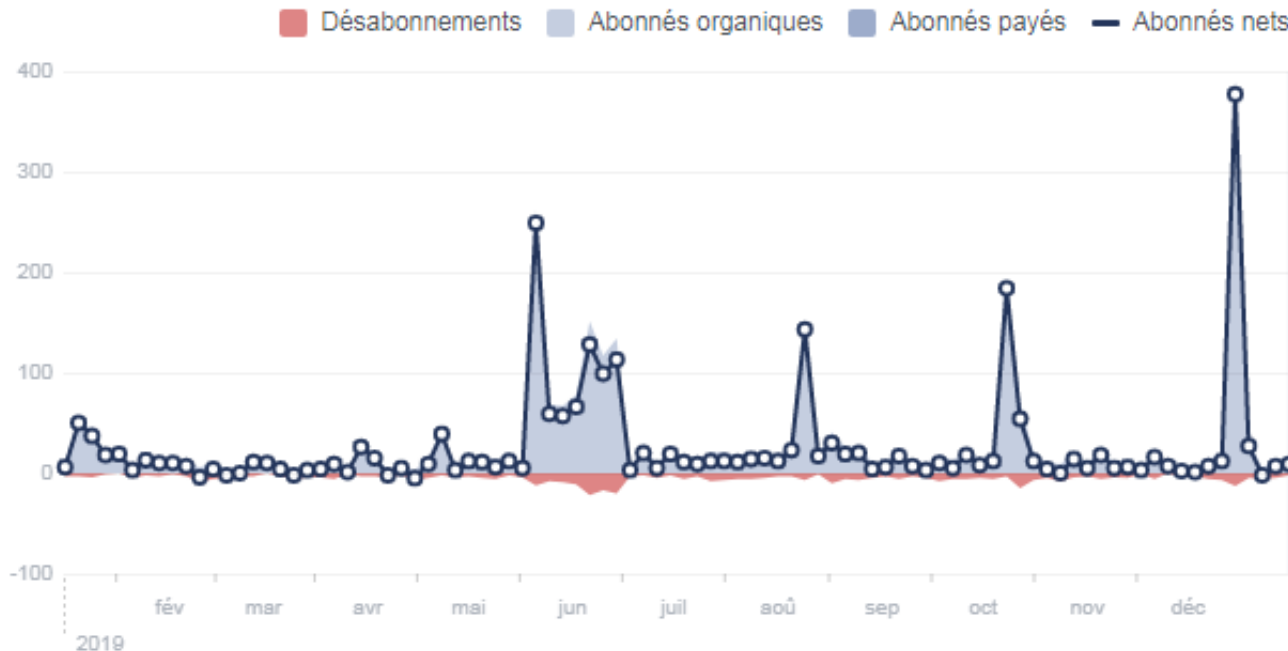
Origine du trafic – Année 2019



Pages	Sessions
NEST Clinique – Plateau médical – Réseau médical privé pour la Femme et l'Enfant	5,088
Infos pratiques – NEST Clinique	1,156
Clinique NEST (Liberté 6 extension) – NEST Clinique	1,144
Comment s'alimenter pendant la grossesse? – NEST Clinique	966
Tomber Enceinte Facilement – NEST Clinique	523
Page non trouvée – NEST Clinique	466
Services – NEST Clinique	252
(not set)	237
Plateau Médical HLM Grand Médine – NEST Clinique	187
Partenaires – NEST Clinique	179

NB: 31% des nouveaux patients ont connu la clinique grâce à la recommandation d'un proche

PERFORMANCES FACEBOOK 2019



01/01 : 68 388 abonnés

31/12 : 78 271 abonnés

+ 10 000 abonnements supplémentaires sur la page

2020

2018

1		NEST - Clinique - Plateau Médical Total de 66 648 mentions J'aime
2		Clinique la Croix Bleue Total de 17 365 mentions J'aime
3		Clinique de la Madeleine Total de 12 670 mentions J'aime
4		Clinique Assiya Total de 11 472 mentions J'aime
5		Clinique de l'Amitié Total de 4 428 mentions J'aime

Page	Total des mentions
VOUS	
1  NEST - Clinique - Platea...	74K
2  Clinique la Croix Bleue	17.2K
3  Clinique de la Madeleine	13.1K
4  Clinique Assiya	11.4K
5  Clinique de l'Amitié	4.7K
6  Clinique NIANG - SGH	2.3K

PERFORMANCES FACEBOOK 2019



4,5

4,5 sur 5 ⓘ

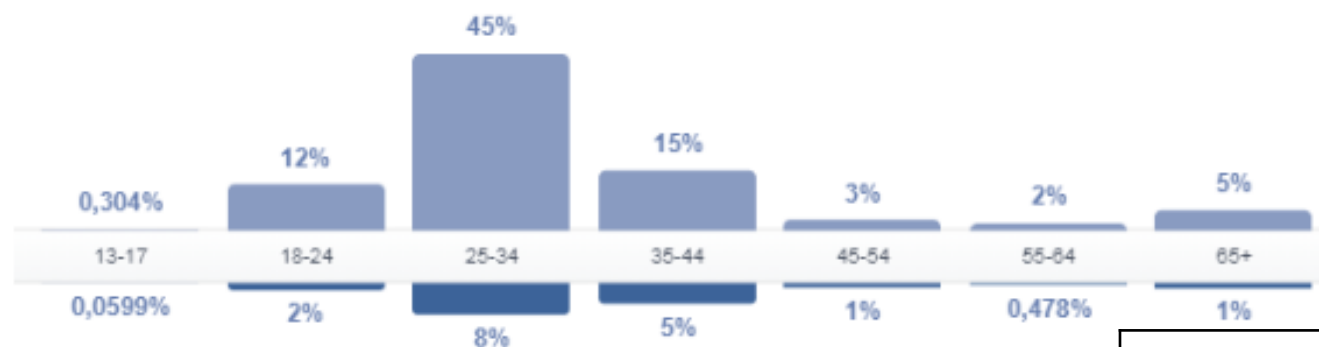
Selon l'avis de 82 personnes

Femmes

■ 82%
Vos abonnés

Hommes

■ 18%
Vos abonnés



- 81% de femmes / 59 % entre 18 et 34 ans > plus d'hommes vs l'an passé et petit vieillissement de l'âge moyen
 - Note : attention > moitié des fans ne sont pas au Sénégal
- Beaucoup de viral , surtout les supports vidéos (cf. interactions), en particulier, des partages fréquents

Pays	Vos abonnés
Sénégal	25 366
France	7 786
Côte d'Ivoire	6 377
Algérie	3 960
Cameroun	3 629
Tunisie	2 734
Maroc	2 062

Satisfaction nouveaux patients

99% des nouveaux patients sont globalement **TRES SATISFAIT** de la qualité de l'accueil et de la consultation

Moins de 1% ont eu au moins un motif d'insatisfaction et les causes identifiées sont:

- Manque d'empathie et de professionnalisme au niveau de l'accueil
- Temps d'attente long
- Manque de matériels (pédiatrie)
- Temps d'attente très longue
- Difficultés à voir une sage-femme ou un infirmier
- Erreur de diagnostic (Pédiatrie)
- Manque d'intimité

Enquête Post Hospi

✓ **Satisfaction client:**

- ✓ **1^e semestre 2019:**
118 patients
hospitalisés
interrogés

- 59% d'entre elles (70 personnes) sont **totalement satisfaites** des conditions générales de leur séjour, de leur prise en charge médicale.

- 99% des patients recommanderaient NEST

✓ **Satisfaction client:**

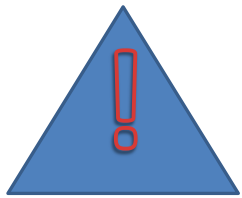
- ✓ **2^e semestre 2019: 68**
patients hospitalisés
interrogés

- 66% d'entre elles (45 personnes) sont **totalement satisfaites** des conditions générales de leur séjour, de leur prise en charge médicale.

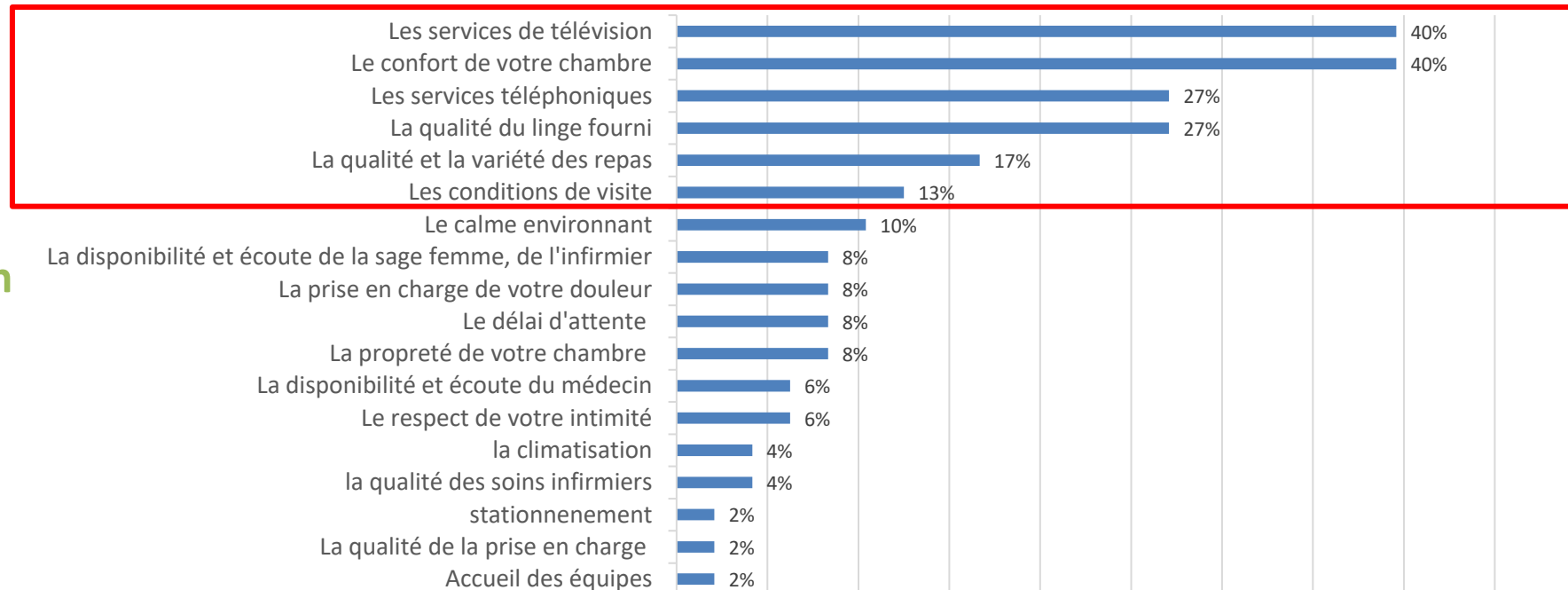
- 99% des patients recommanderaient NEST

S1:Questionnaires : 48 patients (41%) ont eu au moins 1 motif d'insatisfaction.

Répartition des motifs d'insatisfaction

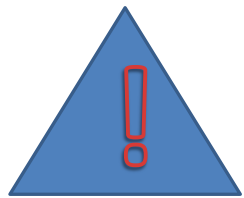


Motifs d'insatisfaction

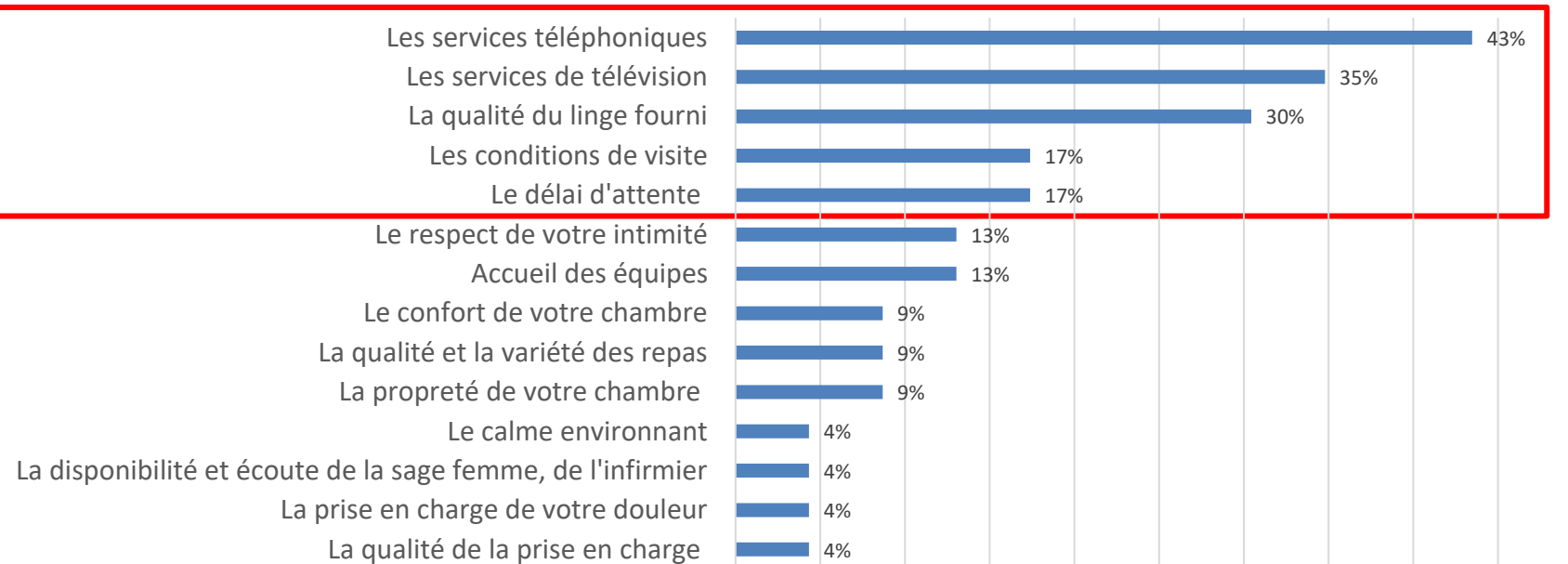


S2: Questionnaires : 23 patients (34%) ont eu au moins 1 motif d'insatisfaction.

Répartition des motifs d'insatisfaction



Motifs d'insatisfaction



Intérêt perçu porté à NEST

2018

93 avis spontanés

Facebook

4,4

4,4 sur 5 ⓘ

Selon l'avis de 70 personnes



2019

115 avis spontanés

Recommandés par **223 personnes**

4,5

4,5 sur 5 ⓘ

Selon l'avis de 82 personnes

+ 22
avis

Google

Clinique NEST

3,8 ★★★★★ (23) · Clinique



Clinique NEST
Dakar

4,0 ★★★★★ 33 avis ⓘ

+ 10
avis

Intérêt perçu porté à NEST

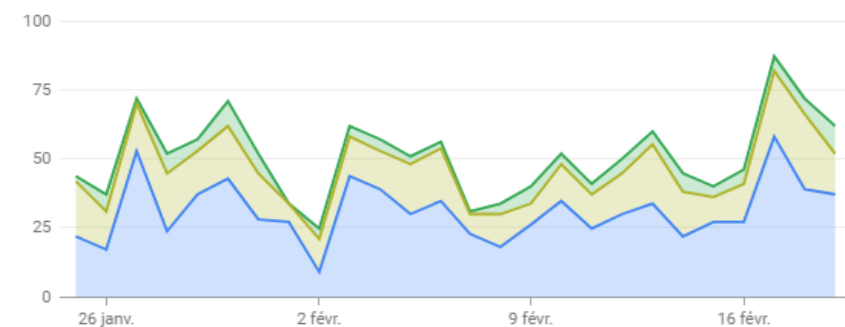
Actions des clients

Actions les plus courantes sur votre fiche

1 mois

2019

Nombre total d'actions : 1,33 k



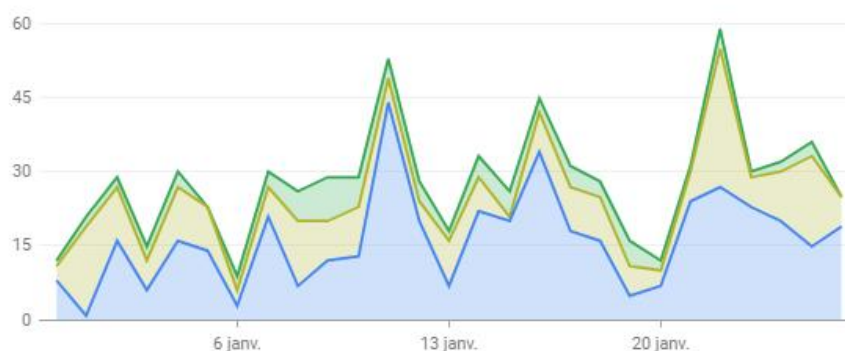
Actions des clients

Actions les plus courantes sur votre fiche

1 mois

2018

Nombre total d'actions : 756



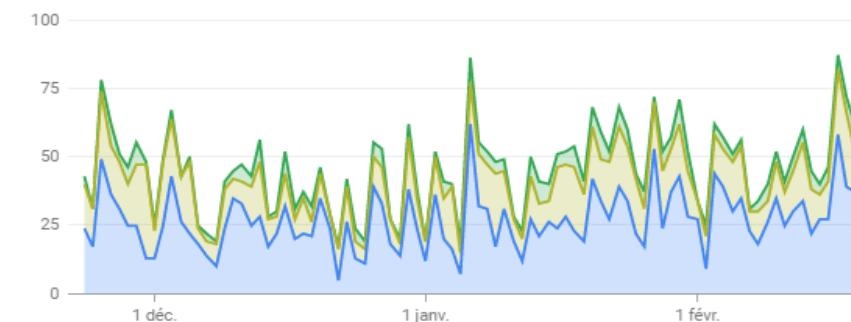
Actions des clients

Actions les plus courantes sur votre fiche

1 trimestre

2019

Nombre total d'actions : 4,07 k



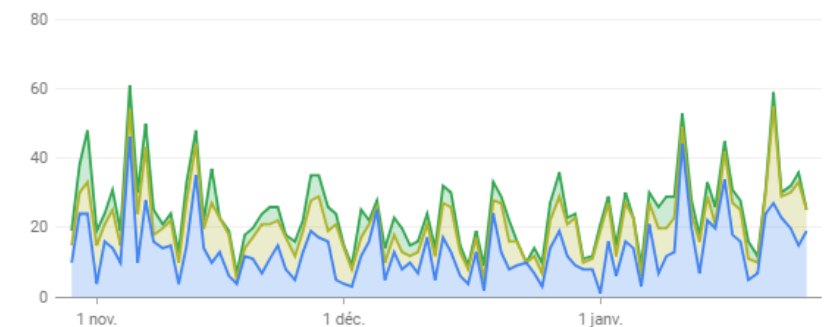
Actions des clients

Actions les plus courantes sur votre fiche

1 trimestre

2018

Nombre total d'actions : 2,25 k



IV/ Plan Marketing 2020

Rappel des Objectifs et Enjeux NEST 2019

1. **Croissance significative** des principaux indicateurs (déterminer objectifs ciblés) de performance
2. **Maitrise du processus d'acquisition** et de conquête de nouveaux patients
3. Développer la **notoriété**, **l'intérêt** et **l'affection** porté à NEST
4. Développement de la connaissance marché / Benchmark régulier
5. Développement de la **communication institutionnelle** (retombées médias/ Presse) et des partenariats stratégiques
6. Dynamiser l'activité du **Plateau Médical** (Consultations pédiatriques / Consultations Sages Femmes)
7. Optimiser la **fidélisation** des patientes
8. **Asseoir et confirmer son engagement communautaire**, tant au niveau de la population cible qu'au niveau des institutions (IEC / Partenariats Publics-Privé)
9. Faciliter / Fluidifier / Automatiser **la connaissance client et le parcours client (études sur parc / CRM)**
10. Optimiser satisfaction client
11. **Management / comm interne**: Favoriser l'engagement et l'implication des collaborateurs

Réalisé
En cours
Non Réalisé

SWOT

FORCES	FAIBLESSES		
• Un positionnement unique sur le marché des cliniques au Sénégal, ce qui en fait un axe de différenciation vs la concurrence (accessibilité, proximité) • Accroissement de la visibilité/ notoriété/ Fréquentation • Mise en œuvre d'actions sociales concrètes	• Actions de fidélisations limitées • Activité du plateau stable		
		Opportunités	Menaces
		• Paysage concurrentiel n'ayant pas beaucoup évolué en 1 an > Opportunité de conquête pour NEST • Connexion de la cible sur les réseaux sociaux	• Une concurrence de plus en plus avertie sur l'importance de la constitution d'une communauté virtuelle

Objectifs et enjeux 2020

5 axes principaux

1. **Maîtriser le parcours et de l'expérience client** (+Optimisation de sa satisfaction)
2. Développer le **Cash**
3. Dynamiser l'activité du **Plateau Médical** (Consultations pédiatriques / Consultations Sages Femmes)
4. Optimiser la **fidélisation** des patientes (en facilitant, fluidifiant, automatisant **la communication sur parc**) + mise en place d'outils de mesure et de maîtrise de la connaissance client
5. **Management / communication interne:** Favoriser l'engagement et l'implication des collaborateurs

Maitrise du parcours et de l'expérience client (+Optimisation de sa satisfaction)

Quelles actions immédiates?

- Atelier Mois de mars
- Urgence sur l'accueil: Disponibilité + directives pour les infirmières

Développer le Cash

Quelles actions immédiates?

- Consultation SF au plateau à **5000 fcfa**
- Augmentation du Tarif de l'écho
- Pré dépistage cancer du col de l'utérus à systématiser
- Baisse du tarif du Bilan de grossesse
- Vente de valises maternité
- Mammographie?
- Offres packagées Labo et écho

Dynamiser l'activité du Plateau Médical

Quelles actions immédiates?

Professionaliser / formaliser le pool pédiatrie (prise de RDV)
gestion attente,

Offre pédiatrique / package

Miser sur la prévention

Optimiser la fidélisation des patientes

Quelles actions immédiates?

Communication sur parc : rattrapage auprès des patient + recueil systématique des adresses Email

Exploitation du canal Whatsapp

Système de parrainage

Favoriser l'engagement et l'implication des collaborateurs

Quelles actions immédiates?

- Mise en place rapide d'un plan d'action permettant d'apaiser et mesurer (indicateurs) le climat social sur l'année
- Recueil des besoins
- Réponses / Actions correctives si possible et nécessaire

Les + !

Professionaliser / formaliser l'unité pédiatrie (prise de RDV) gestion attente,

Création d'un groupe whatsapp « jeunes » et diffusions /publication d'informations sur la santé de la reproduction

Surfer sur la vague « Engagement RSE » des entreprises sénégalaises ?

