



# ТОЧКИ КОНТАКТА

**Татьяна Алексеева**  
Специалист по связям с  
общественностью

[www.rkbsemashko.ru](http://www.rkbsemashko.ru) 

<https://www.facebook.com/rkbsemashko> 

<http://vk.com/clubsmsrkb> 

- **Точки контакта** - это многочисленные и разнообразные ситуации, места и интерфейсы соприкосновения пациента с больницей. Каждый раз, когда пациент (родственники пациента, партнеры, контакты через СМИ и т.д.) любым способом, в любое время контактирует с клиникой, возникает точка .





РЕСПУБЛИКАНСКАЯ  
КЛИНИЧЕСКАЯ  
БОЛЬНИЦА  
имени Н.А.Семашко

670031

Республика Бурятия  
г. Улан-Удэ  
ул. Павлова, 12  
www.rkbsemashko.ru



**Татьяна Алексеева**  
менеджер по связям  
с общественностью



8 (3012) 43-63-87  
8 902 164 80 29



rkb-marketing@yandex.ru



## УВАЖАЕМЫЕ ПОКУПАТЕЛИ!



**рекомендуют**

**Перечень разрешенных продуктов**  
(с указанием их предельного количества)  
для передачи пациентам

Наименование продуктов	Объем порции
Мясо отварное (нарезное на порции для первых и вторых блюд)	До 100гр
Изделия из рубленого мяса (котлеты, биточки, бифштекс и др.)	До 100гр
Курица отварная	До 100гр
Яйца вареные	До 2шт
Рыба отварная, протушенная	До 100гр
Колбасы, сосиски вареные (диетическая, докторская, молочная)	До 200гр
Молоко, сливки пастеризованные	До 0,5л
Жидкие кислотолучные продукты обогащенные бифидобактериями	До 0,5л
Кефир	До 0,5л
Ряженка	До 0,5л
Сметана жирностью 10-15%	До 200гр
Творог и творожные изделия	До 250гр
Сыры неострые	До 250гр
Блюда из вареных овощей	До 100 гр
Гарниры: рис отварной, макаронные изделия, пюре картофельное	До 200-250гр
Соки фруктовые, и овощные	1,000л
Ватрушки, пироги полуоткрытые из дрожжевого теста	До 2шт

**Покупайте все самое свежее,  
вкусное и будьте Здоровы!**






- Главная
- О больнице
- Пациентам
- Специалистам
- Интернет приемная
- Новости
- Документы
- Карьера
- Фото/Видео


### Порядок направления в РКБ им.Н.А.Семашко

[подробнее>>](#)



### ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

[подробнее>>](#)



## НОВОСТИ



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

**УЧАСТВОВАТЬ В ГОЛОСОВАНИИ**

**ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ В НАШЕЙ ПОЛИКЛИНИКЕ**

*Перейти к анкетированию*

**ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО УСЛУГ В СТАЦИОНАРЕ**

*Перейти к анкетированию*

**ПОЛИКЛИНИКА ВЫХОДНОГО ДНЯ каждую субботу с 9 до 12**

-ВЫСОККВАЛИФИЦИРОВАННЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ

- ВСЕ ВИДЫ АНАЛИЗОВ
- РЕНТЕН УЗИ
- ЭКГ, ФГДС



[Внедрено анкетирование пациентов о качестве обслуживания на нашем сайте](#)

[подробнее>>](#)

22.09.2015

Количество просмотров: 5



[Добавлен альбом «Золотая осень 2015» в фотогалерею](#)

[подробнее>>](#)

21.09.2015

Количество просмотров: 179



[Золотая осень в Республиканской больнице](#)

[подробнее>>](#)

21.09.2015

Количество просмотров: 203

### ЛАБОРАТОРНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ



**ЗАПИСАТЬСЯ НА ПРИЁМ К ВРАЧУ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ**





1924

Телефон или email

Пароль

Войти

Регистрация

Забыли пароль?

Открытая группа

**Совет молодых врачей и специалистов Сибири.**

Описание: Официальная совместная VK группа Советов молодых врачей, медицинских сестер и специалистов занятых в здравоохранении Краевой клинической и Республиканской клинической больниц.

Веб-сайт: <http://rkbsemashko.ru/sms>

Местоположение: Россия

Бизнес-школа РКБ



**Обсуждения**

1 тема

**Форма для подачи предложений главному врачу**

1 сообщение. Последнее от Марии Денисовой, 16 янв в 14:55 →

**Фотографии**

В основном альбоме 6 фотографий

Все альбомы



**Аудиозаписи**

1 аудиозапись

**Хор заведующих РКБ. – Гимн РКБ им. Н.А.Семашко.**

3:55

171 запись

к записям от имени сообщества



**Совет молодых врачей и специалистов Сибири.**

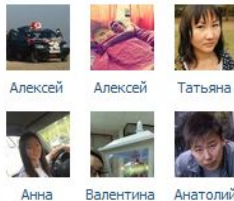
11 сентября 2015 года, в 15.00 в конференц-зале РКБ пройдет собрание для молодых врачей принятых в 2014-2015 гг. и медицинских сестер принятых в 2015 г.



вчера в 11:20

**Участники**

309 человек



**Ссылки**

19 ссылок

Государственный реестр лекарственных средств [grls.rosminzdrav.ru](http://grls.rosminzdrav.ru)

Nsicu.ru - сайт отделения реанимации НИИ им Н.Н. Бурденко / Новости [www.nsicu.ru](http://www.nsicu.ru)

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ БИБЛИОТЕКА [www.femb.ru](http://www.femb.ru)

Главная - Календарь медицинских событий [www.statusmedicus.ru](http://www.statusmedicus.ru)

Добро пожаловать - Краевая Клиническая Больница, г.Красноярск [medgorod.ru](http://medgorod.ru)

**Фотоальбомы**

14 альбомов



Республиканская клиническая больница им. Семашко Республика Бурятия  
Здоровье/медицина /лекарственные препараты

Нравится Подписки Сообщение

Хроника Информация Фото Нравится Видео

88 человек это нравится Alina Petichenko и еще 8 друзей

Нравится друзьям

**ИНФОРМАЦИЯ**

Запросите адрес Республиканская клиническая больница им. Семашко Республика Бурятия

8 (3012)436387, 418779

<http://rkbsemashko.ru/>

**ФОТО**



Публикация Фото/Видео

Напишите что-нибудь...

Опубликовать

**Республиканская клиническая больница им. Семашко Республика Бурятия**  
28 августа в 16:24

«Как нужно воспитывать мальчика в неполной семье и как не подавлять мужа, если у меня характер сильнее?» – на эти и другие жизненные вопросы наших коллег отвечал писатель, психолог Анатолий Некрасов

26 августа в конференц-зале административного корпуса прошла встреча с автором книг, известным психологом Анатолием Некрасовым. Перед встречей автор отметил: «Труд врача, медицинского работника иногда проходит за гранью самоотдачи. Это жизнь больше для других, чем для себя, у мног...  
Продолжить чтение

Нравится Комментарий Поделиться

Татьяна Чимитдоржиевой это понравилось.

Написать комментарий...

**Республиканская клиническая больница им. Семашко Республика Бурятия**  
28 августа в 16:23

Проведена уникальная операция пациентке с аневризмой головного мозга

Главная

ЛУЧШЕЕ НА YOUTUBE

- Популярное
- Музыка
- Спорт
- Компьютерные игры
- Кинозал
- Телепередачи
- Новости
- Прямые трансляции
- В центре внимания
- Панорамные видео

Каталог каналов

Войдите сейчас, чтобы увидеть свои каналы и рекомендации!

Вход



## РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ

Подписаться 9

Главная Видео Плейлисты Каналы Обсуждение О канале

Все действия

Пользователь РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ добавил видео Неделю назад



**Resp bolniza**  
РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ  
Неделю назад • 28 просмотров

Пользователь РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ добавил видео 3 недели назад



**Республиканская больница история, события, люди**  
РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ  
3 недели назад • 71 просмотр

Пользователь РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ добавил видео 3 недели назад



**ФИНАЛ ФИЛЬМ ЦЕЛЫЙ**  
РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ  
3 недели назад • 76 просмотров

Пользователь РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ добавил видео 3 недели назад



**Флешмоб РКБ Клип 2**  
РКБ им.Н.А.Семашко г.Улан-Удэ  
3 недели назад • 2 226 просмотров

### Популярные каналы

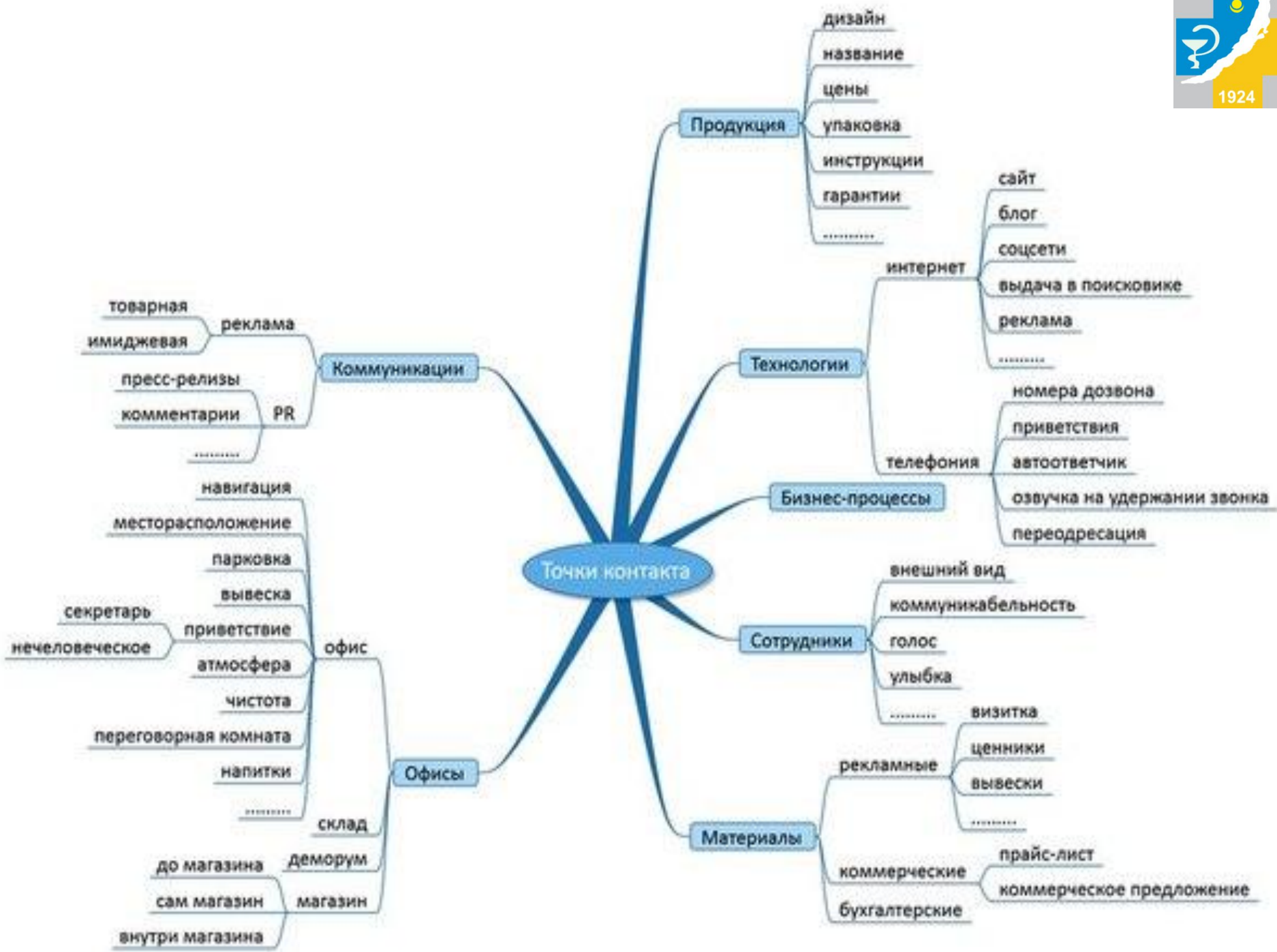
- Miss Katy   
Подписаться
- Mister Max   
Подписаться
- TheKateClapp   
Подписаться
- oblomoff  
Подписаться
- Maria Way   
Подписаться
- SlivkiShow   
Подписаться

## **В точке контакта наши клиенты, пациенты принимают критически важные для нас решения:**

- начинать работать,  
сотрудничать/лечиться у нас или нет;
- продолжать сотрудничать с вами или  
переключиться на ваших конкурентов.

Мы работаем в условиях конкуренции!







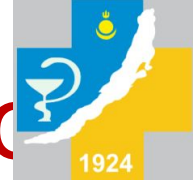
- В успешной организации все точки контакта должны быть прекрасными!
- Если у компании нет нужных точек контакта или они плохие, то нет клиентов, нет доходов. Каждому сотруднику необходимо знать и научиться правильно управлять точками контакта.



# Реклама сотрудниками



# Сотрудники РКБ им.Н.А.Семашко



Любимой республике -  
здоровых граждан!



РЕСПУБЛИКАНСКАЯ  
КЛИНИЧЕСКАЯ  
БОЛЬНИЦА  
им. Н. А. СЕМАШКО



Лицензия ИРО-03-01-001568 от 05 августа 2014 г.

[www.rkbsemashko.ru](http://www.rkbsemashko.ru)

## ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ:

### МЕДИЦИНСКИЕ АНАЛИЗЫ:

- АЛЛЕРГОЛОГИЯ
- ИММУНОЛОГИЯ
- БИОХИМИЯ
- ИССЛЕДОВАНИЯ НА ИНФЕКЦИИ
- МИКРОБИОЛОГИЯ

ТЕЛ. 43-01-82

### ПОЛИКЛИНИКА ВЫХОДНОГО ДНЯ:

- ВЫСОКОКВАЛИФИЦИРОВАННЫЕ ВРАЧИ
- ВСЕ ВИДЫ УЗИ
- ФГДС, ЭКГ
- КОМПЬЮТЕРНАЯ ТОМОГРАФИЯ
- РЕНТГЕН-КАБИНЕТ

ЗАПИСЬ ПО ТЕЛ. 43-69-03

- ЛЕЧЕНИЕ В ПАЛАТАХ ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТИ

## Рейтинг решающих факторов при выборе услуг:

30% - я знаю человека, который там работает

12% - я пользовался их услугами

7% - я видел их вывеску и фирменные автомобили

5% - я читал о них в прессе

2% - видел их рекламу

# Как?!

**86% россиян считают, что личные рекомендации знакомых и друзей – это самый надежный источник информации о товарах и услугах**

**Neilsen, 2009**



# «Добрый день!» = добрый бизнес

«Опросы, проводимые компаниями из сферы услуг, показывают, что наибольшее влияние на удовлетворенность покупателей услугами фирмы оказывает приветствие.

В одном из таких исследований 96% опрошенных, заявивших, что были радушно встречены при входе в офис компании, подтвердили, что были полностью удовлетворены сервисом в целом»

(Harry Beckwith “You, Inc.”)

# УЛЫБКА МЕСЯЦА









© Rex Features

Так сотрудницам китайской таможни, при помощи палочек для еды, «прививают» доброжелательную улыбку.

Сделаем точки  
контакта яркими!

