



Стратегия LTV 2026: Как построить автономную систему продаж в стоматологии

Практическая модель **возврата** пациентов
и **роста LTV** без увеличения рекламного бюджета

Сделано в
UDS-CONSULTING



Новая реальность

Рекламы становится больше. Пациентов - больше не становится. Можно бесконечно повышать бюджет. Но если пациент приходит один раз и исчезает - вы просто покупаете оборот, а не прибыль.

В 2026 году выигрывает не тот, кто привёл больше новых пациентов. Выигрывает тот, кто **зарабатывает больше на каждом уже существующем**.

Рост клиники = рост LTV.

Если пациент возвращается регулярно, приводит друзей и лечится у вас годами - вам не нужно гнаться за дорогим трафиком.

С помощью этой стратегии вы сможете:

- увеличить доход с каждого пациента
- сократить отток
- превратить базу в источник повторных продаж
- расти без увеличения рекламных затрат

Ключевой тезис: Рост прибыли = рост LTV, а не рост рекламного трафика.

Сделано в
UDS-CONSULTING



Шаг 1. Математика «выздоровления» базы

Эффективное управление клиентской базой невозможно без точного измерения и контроля ключевых показателей. Для перевода пассивной базы в активный источник дохода мы внедряем три критически важных метрики в систему UDS.



Churn Rate (Отток)

Если пациент не посещал клинику более **7 месяцев**, он считается «уснувшим». Наша задача — разработать стратегии для реактивации этих пациентов до наступления критического срока.



RR (Retention Rate)

Целевой показатель возвратности на профессиональную гигиену должен составлять более **45%**. Регулярная гигиена является индикатором лояльности и здоровья базы пациентов.



Виральность

Наша цель — чтобы каждый **10-й пациент** привел друга по рекомендации через мобильное приложение. Это ключевой драйвер органического роста клиентской базы.

Без этих трех метрик LTV не поддается управлению, а происходит стихийно. Контроль этих показателей позволяет активно влиять на прибыльность клиники.



Шаг 2. Настройка офферов

Откажитесь от неэффективных прямых скидок в **5%**, которые снижают маржинальность и не формируют долгосрочную лояльность. Вместо этого, используйте грамотную систему бонусов:

Приветственные баллы

Начисляйте от **500 до 1000 баллов** при первом посещении или регистрации. Это создает «психологический якорь»: пациент ценит уже имеющиеся бонусы и с меньшей вероятностью уйдет к конкурентам.

Кэшбэк-система

Внедрите ступенчатую систему кэшбэка:

- Базовый уровень: **5%**
- Лояльный пациент: **10%**
- Премиум-статус: **15%**

Это стимулирует пациентов повышать свою активность для получения больших привилегий.

Срок жизни баллов

Установите срок действия баллов за гигиену. Например, они «сгорают» через **7 месяцев**. Это создает мягкий, но эффективный дедлайн, мотивирующий пациента вернуться на плановый осмотр или процедуру.

 **Важно:** Баллы стимулируют **повторные визиты** и повышают лояльность, в то время как скидки лишь уменьшают вашу прибыль.



Шаг 3. Скрипт для администратора

Эффективность любой системы лояльности начинается с фронт-офиса. Если администратор просто «выдает карту», не объясняя ценности, система не заработает. Нужен четкий и убедительный скрипт.

Правильный скрипт:

«Иван Иванович, мы перешли на **цифровую систему заботы** о наших пациентах. Чтобы вы не забыли про плановый осмотр (через 6 месяцев) и могли **лечиться за счет накопленных бонусов**, пожалуйста, скачайте наше приложение.

Я сейчас начислю вам **1000 приветственных баллов**, которыми **можно оплатить часть сегодняшнего** визита.»

Этот скрипт не только информирует, но и сразу демонстрирует выгоду для пациента, подчеркивая заботу клиники.



Шаг 4. Автоматизация касаний (Push-маркетинг)

Вместо навязчивых звонков, которые часто игнорируются, используйте таргетированные Push-уведомления через UDS для эффективного взаимодействия с пациентами:



Напоминание о гигиене

На **180-й день** после предыдущего визита: «Ваша эмаль нуждается в чистке. У вас есть **1500 баллов**, используйте их на профгигиену до конца месяца».



Поздравление с Днем рождения

Автоматическое начисление подарочных баллов за **3 дня** до даты рождения. Это создает позитивный эмоциональный отклик и стимулирует визит.



Сбор отзывов

Автоматический запрос оценки после каждого визита. При **5 звездах** - система автоматически просит оставить рекомендацию. При **1-3 звездах** - уведомление отправляется собственнику для оперативного решения конфликта.

 **Автоматизация** - это ключ к стабильному возврату пациентов без прямого участия персонала, снижая нагрузку на администраторов и минимизируя человеческий фактор.



Шаг 5. Оцифрованный «Сарафан»

Используйте потенциал "сарафанного радио" через встроенную реферальную систему UDS, превращая каждого довольного пациента в активного промоутера вашей клиники.



Друг получает

Пациент передает «цифровую визитку» своему другу, который получает **бонусы на первый визит**. Это мощный стимул для нового пациента **попробовать услуги вашей клиники**.



Рекомендатель получает

Пациент-рекомендатель получает **процент с каждой оплаты друга** (только баллами!) **пожизненно**. Это создает долгосрочную мотивацию для привлечения новых клиентов.



Клиника получает бесплатно клиента

В результате клиника получает **бесплатного, лояльного пациента**, который пришел по рекомендации. Это наиболее ценный вид трафика, обладающий высоким доверием и склонностью к долгосрочному сотрудничеству.



Итог внедрения: Автономная экосистема роста

Через **6-8 месяцев** системной работы по данной стратегии вы трансформируете свою стоматологическую клинику из обычного учреждения в **автономную экосистему**. Ваша клиентская база будет не просто существовать, а активно оцифровываться, возвращаться и расширяться самостоятельно, снижая зависимость от постоянных рекламных инвестиций.

Спецпредложение для решительных руководителей:

Мы осознаем, что в медицинской сфере время - это ресурс. Долгие внедрения неприемлемы. Поэтому в UDS-Consulting мы разработали формат **«Быстрый старт»**.

Наш бонус:

Запуск в вашей клинике за 3 ДНЯ в подарок! *Да вы не ошиблись, без головной боли, кто это будет делать.*

Позволяет быстро, грамотно и без дополнительных затрат запустить **UDS в бизнесе**.

Мы полностью настроим бонусную программу, импортируем вашу базу данных, расскажем как обучить персонал и дадим скрипты для администраторов.

Вам останется лишь наблюдать за стабильным ростом LTV в личном кабинете.

[ПОДРОБНЕЕ ЗДЕСЬ](#)

Сделано в
UDS-CONSULTING

