

# 연말연시 VIP 환자 케어 전략

특별한 환자들에게 특별한 감사를 전하는 시간

연말이 얼마 남지 않았습니다. 지금 바로 이 전략을 실행하여 소중한 VIP 환자들에게 최고의 경험을 선사하고, 2024년 치과의 성공적인 출발을 위한 견고한 기반을 마련하십시오. 늦기 전에 시작해야만 이 모든 기회를 극대화할 수 있습니다.





## VIP 마케팅의 핵심 가치

### 80/20 법칙

상위 20% 환자가 매출의 대부분을 차지하며 새로운 환자 소개의 원천

### 소개의 힘

마케팅으로 온 신규 환자 10명보다 소개로 온 1명이 더 큰 영향력

### 위기의 버팀목

충성도 높은 VIP 환자는 경쟁 상황과 어려운 시기에도 안정적 매출 유지



# 연말연시, CRM의 골든타임

## 왜 지금인가?

- 감사 인사를 전하는 문화적 특별 시기
- 11-12월 소비 활동 최고조, 마케팅 경쟁 극대화
- 환자들이 특별한 관심을 기대하는 분위기
- 새해 건강 결심과 맞물려 재방문 동기 부여

## 전략적 타이밍

**12월 초:** VIP 명단 확정 및 선물 준비

**12월 중순:** 감사 메시지와 특별 혜택 전달

**연말:** 원장 직접 전화로 감사 인사

**1월 초:** 신년 인사와 재방문 유도

# VIP 선정 기준과 프로세스

01

## 데이터 수집

접수 기록과 차트 메모에서 "소개로 옴" 표시된 내원 데이터 추출

02

## 소개 횟수 집계

환자별 소개 신규 환자 수 집계 (최근 1년 2명 이상 또는 누적 3명 이상)

03

## 예비 리스트업

이름, 연락처, 총 소개 건수, 주요 특성 기록

04

## 팀 회의 검증

원장, 데스크 실장과 함께 누락 환자 확인 및 예민 사항 점검

05

## 최종 선정

A등급(5건 이상), B등급(2-4건)으로 분류하여 혜택 차등화

**핵심 기준:** 소개 건수는 환자의 충성도와 병원 기여도를 가장 잘 보여주는 지표입니다



## 인적 보상: 특별한 대우



### 우선 예약

원하는 시간 즉시 예약, 대기시간 최소화, 별도 우선 진료 슬롯 배정



### 전담 직원

VIP 전담 직원 지정, 원무과장 직접 응대, 스페셜 케어 루트 마련



### 원장 직접 감사

원장의 직접 전화나 손편지로 개인적 감사 표시



### 정기 안부 연락

3개월마다 안부 전화, 구강 상태 체크, 프리미엄 케어 제공

# 물적 보상: 눈에 보이는 혜택

## 연말 감사 선물

VIP 1인당 5-10만원대 선물 (프리미엄 구강케어 세트, 건강식품, 와인 등)

병원 로고와 감사 카드 첨부, 개인 맞춤 메시지 전달

## 무료 서비스 쿠폰

"2025년 스케일링 무료 1회" 또는 "교정 상담 할인권" 제공  
의료법 준수하여 소규모로 조용히 제공

## 멤버십 혜택

추가 포인트 적립 (일반 5% → VIP 10%)

VIP 전용 멤버십 카드, 제휴 서비스 혜택

## 작은 정성

생일 축하 꽃, 명절 과일, 병원 로고 텀블러/수건 세트

친필 편지와 함께 전달하여 마음 표현

☐ **법적 유의사항:** 과도한 경제적 이익 제공은 의료법 위반 소지. 적정 범위 내에서 환자가 부담 없이 받을 수 있는 수준으로 준비

# VIP 전용 커뮤니케이션 전략



## 개별 전화

문자보다 응답률 4배 높음. 원장 또는 담당 직원이 직접 연말 감사 인사



## 맞춤 문자

이름과 맞춤 인사말 포함. "[홍길동님께] 소개해 주셔서 감사합니다..."



## 손글씨 카드

아날로그 손편지가 깊은 인상. 12월 중순-말 도착하도록 우편 발송

## 연말 감사 문자 예시

"안녕하세요, [홍길동]님! 한 해 동안 저희 [OO치과]를 아껴주시고 소중한 분들을 소개까지 해주셔서 진심으로 감사드립니다.

감사한 마음을 담아 작은 선물을 준비했으니 다음 내원 시 꼭 받아주세요. 따뜻한 연말 보내세요!"

## 신년 인사 문자 예시

"[홍길동]님, 새해 복 많이 받으세요! 지난해 응원과 소개로 저희 치과가 크게 성장했습니다.

감사한 마음으로 신년 특별 건강검진 쿠폰을 준비했어요. 1월 중 방문하시면 무료 스케일링을 받으실 수 있습니다!"

# 내원 유도 시나리오

## 사전 기획

담당: 원장 & 총괄매니저

VIP 명단 기반 선물과 서비스 기획. "VIP 감사 이벤트 - 방문 시 스페셜 기프트 + 무료 구강검진" 개인별 초대장 준비

1

2

## 연락 및 초대

담당: 데스크팀, 원장

1차 문자 초대장 발송. 미응답자와 중요 VIP에게 직접 전화. 예약 약속까지 확정

3

## 내원 전 준비

담당: 상담실장 & 치위생사팀

방문 약속 환자별 서비스 준비. 우선 진료 일정 조율, 차트 사전 리뷰, 특이사항 파악

4

## 내원 당일 응대

담당: 전 직원

데스크 환영 인사, 대기 없이 전용 상담실 안내, 원장 직접 감사 인사, 진료 후 선물 전달

5

## 사후 팔로업

담당: 데스크, 원장

당일 저녁 감사 전화. 선물 만족도 확인. 추가 치료 일정 예약. 소개 지인에게도 감사 인사

# 실행 일정표

| 기간      | 단계  | 주요 활동                          | 담당자      |
|---------|-----|--------------------------------|----------|
| 12월 1주  | 기획  | VIP 선정 기준 확정, 데이터 수집, 리스트업     | 원장, 매니저  |
| 12월 2주  | 기획  | 최종 명단 확정, 예산 책정, 선물 주문         | 매니저, 데스크 |
| 12월 3주  | 준비  | 메시지 초안 작성, 직원 교육, 선물 포장        | 매니저, 전직원 |
| 12월 4주  | 준비  | 감사 카드 작성, 1차 연락 실행 (문자 발송)     | 데스크팀     |
| 1월 1주   | 실행  | 2차 연락 (전화), 원장 직접 전화, 내원 일정 조율 | 데스크, 원장  |
| 1월 1-2주 | 실행  | VIP 내원 시 특별 케어, 선물 증정, 무료 서비스  | 전직원      |
| 1월 3-4주 | 마무리 | 결과 취합, 미방문 VIP 선물 발송, 내부 평가 회의 | 매니저, 원장  |

# 성과 측정과 지속 관리

60%

반응률 목표

연락VIP 중 실제 내원 또는 응답한 환자 비율

70%

소개 환자 비율

신규 환자 중 VIP 소개로 온 환자 비율 유지

3X

추가 내원 증가

캠페인 기간 VIP 환자 재방문 횟수 증가율

## 지속 가능한 VIP 관계 구축

### 사후 관리 핵심

- 성과 공유 및 팀 피드백 회의
- VIP DB 업데이트 및 등급 재조정
- 분기별 미니 이벤트 운영
- 생일 축하 연락 등 지속 터치포인트

### 장기 추적 지표

- 소개 환자 비율 추세
- VIP 재방문율 변화
- 캠페인 ROI 분석
- 신규 환자 평생가치 추산

**핵심 메시지:** VIP 마케팅은 일회성 이벤트가 아닌 지속적인 관계 구축 활동입니다. 연말연시 골든타임의 집중 케어를 시작으로, 연중 특별한 관심을 이어가는 것이 성공의 열쇠입니다.