

eBook

# I 3 pilastri della reputazione online



# Indice

<b>1. La reputazione online per dottori</b>	<b>4</b>
a. I 3 pilastri	4
<b>2. Le recensioni online</b>	<b>5</b>
a. Perché le recensioni sono importanti per la tua immagine?	5
b. Dove trovare recensioni online su di te?	5
c. Le recensioni su MioDottore	6
d. Come rispondere alle recensioni su MioDottore	7
e. Come ottenere più recensioni	8
<b>3. I social network: la tua pagina ufficiale su Facebook</b>	<b>9</b>
a. Alcuni semplici accorgimenti	9
<b>4. Contenuti divulgativi per pazienti</b>	<b>10</b>
a. Quali sono e a cosa servono?	10
b. Articoli divulgativi	10
c. Q&A	11

## Introduzione

Eccoci giunti alla seconda lezione del nostro corso sul marketing medicale!

Questo ebook riguarda uno dei punti cardine del tuo percorso nel mondo del marketing medicale: l'immagine professionale su internet, e in particolare, la reputazione online.

Scopriremo, infatti, quali sono i tre fondamentali pilastri della reputazione professionale per gli specialisti e i professionisti della salute e come "costruire" ciascuno di essi.

Non ci limiteremo a impartire delle nozioni ma, come al solito, ci impegneremo per fornirti degli esempi pratici e dei suggerimenti che potrai applicare fin da subito con successo.

Ti auguriamo buona lettura e buon lavoro!

Lo staff di MioDottore

# 1. La reputazione online per dottori

## a. I 3 pilastri

Come già ampiamente esposto nella nostra precedente lezione, al giorno d'oggi è fondamentale, per qualunque attività che si rapporti con il pubblico, avere **una buona reputazione** sul web. Ciò è ancor più vero se parliamo delle professioni medico-sanitarie, attività destinate al pubblico per eccellenza.

Vi sono **tre pilastri imprescindibili**, che simbolicamente reggono l'intera "struttura" della tua reputazione online su internet:

- **Le recensioni online**
- **I social network** (nello specifico, un uso corretto di Facebook),
- **I contenuti divulgativi per pazienti**

Nelle prossime pagine, ti spiegheremo perché i 3 pilastri sono importanti per promuoverti adeguatamente presso i pazienti sul web e come approcciarti a ciascuno di essi in maniera efficace e proficua.



## 2. Le recensioni online

### a. Perché le recensioni sono importanti per la tua immagine?

Essenzialmente, per 3 motivi:

- **Il passaparola:** 8 pazienti su 10 cercano sul web le opinioni degli altri pazienti su un dottore prima di rivolgersi a lui/lei. Più opinioni e recensioni positive su di te “girano” sul web, più aumentano le chance che un paziente si imbatta in esse e decida di prenotare una visita presso il tuo studio.
- **La reputazione online:** ovviamente, un buon numero di recensioni positive accresce la tua reputazione online, senza contare che a chiunque fa piacere ricevere apprezzamento e gratitudine per la propria professionalità.
- **Il feedback:** le recensioni online sono anche un’ottima cartina tornasole dei propri punti di forza e di eventuali spunti di miglioramento per quanto riguarda il proprio rapporto coi pazienti.

### b. Dove puoi trovare recensioni online su di te?

- Su blog dedicati alla salute e alla medicina.
- Sui portali e sui siti specializzati.

In Italia, il più grande portale di recensioni e prenotazioni mediche online è **MioDottore**, che a inizio 2019 conta già più di 70’000 recensioni verificate.

### c. Le recensioni su MioDottore

Ogni mese, migliaia di pazienti lasciano recensioni su MioDottore.

Tutte le recensioni si trovano in un'unica sezione, il medico ha facile accesso ad essi, può rispondere all'autore del commento e, in caso di ragionevole dubbio, riportare un abuso o un'irregolarità.

Le recensioni su **MioDottore** non sono basate sulle competenze mediche del dottore, ma sul livello di servizio offerto.

Avere molte recensioni sul tuo profilo ti permette di **scalare posizioni nei risultati di ricerca** sul portale, ed essere trovato più facilmente dai pazienti che cercano la tua specializzazione nella tua provincia.

#### Ultime recensioni



Stefano Mazzanti



L'ultima volta che sono mi sono recata allo studio è stato per la periodica pulizia dentale, a cui segue il controllo del dottor Mazzanti.

In questo...

*Cecilia d'elia*



Alessio Saladino



Mi ha accolto con gentilezza e disponibilità. Sin dal primo istante ha saputo mostrare la sua natura capacità di entrare in empatia con le persone e la...

*miano\_ilaria*

## d. Recensioni online su MioDottore: come rispondere?

Innanzitutto, sappi che **alla maggior parte dei pazienti fa piacere ricevere una risposta** alla propria recensione: rispondere ha un buon impatto sulla tua immagine professionale, sia agli occhi di un paziente che è già venuto a visita (e che tende dunque a **fidelizzarlo**), sia nei riguardi di nuovi, potenziali pazienti, perché dimostra un buon livello di empatia col paziente. Come rispondere, dunque?

- Se si tratta di una recensione positiva, basta anche un semplicissimo **“grazie”**: avrà comunque un impatto positivo sulla tua immagine.
- Se il paziente ha espresso dei giudizi più o meno critici su alcuni aspetti, **non fornire risposte arrabbiate**: rispondi in maniera calma e pacata, spiegando le tue ragioni o, se ritieni che l'appunto sia veritiero, facendo presente al paziente che terrai conto di questo feedback. Pacatezza e calma sono capacità apprezzatissime.
- Se il paziente esprime giudizi negativi sulle competenze professionali e/o critiche non veritiere, volgari o offensive, puoi **segnalare** la recensione e chiedere che venga rimossa. MioDottore dispone di un team di **moderatori**, che **controllano** che le recensioni rispettino gli standard di veridicità, buona educazione e che non giudichino le competenze del professionista o l'efficacia della visita, attenendosi al solo livello di servizio offerto.

## e. Come ottenere più recensioni?

I pazienti in genere **amano lasciare una recensione**, ma è anche vero che molti, anche quelli che lo farebbero volentieri, non lo fanno: a volte se ne dimenticano, in altri casi, invece (se non ti hanno trovato sul portale, per esempio) non sanno neppure che possono farlo.

Ciò non significa, tuttavia, che tu non possa fare in modo di ottenere più recensioni, infatti puoi:

- **Chiedere ai pazienti già fidelizzati** di lasciarti una recensione alla fine di una visita.
- **Chiedere a un assistente o segretario/a** di farlo per te, se non ti va di farlo di persona.

Inoltre, MioDottore Premium ha, tra le sue molteplici funzionalità, anche un sistema di **SMS automatizzati di richiesta recensione**: in tal caso, tutti i pazienti che hanno prenotato sul portale – o che hai inserito nell’agenda di MioDottore – riceveranno un SMS automatizzato a nome di MioDottore, con la richiesta di lasciare una recensione e un link al tuo profilo sul portale. In questo modo, raccoglierai molte più recensioni, in modo automatico.

Dr. Mariano Rossi: scrivi una  
recensione sulla tua ultima visita  
<https://www.miodottore.it/z/Z7MXNx>  
Aiuterai altri pazienti nella propria  
scelta!

### 3. I social network: la tua pagina ufficiale su Facebook

#### a. Alcuni semplici accorgimenti

- Crea una **pagina ufficiale**, non un profilo personale: hanno funzionalità e scopi differenti.
- Se hai già un profilo Facebook, **non usarlo** per motivi professionali: tieni separata la pagina ufficiale dal profilo personale.
- Inserisci delle **foto professionali** del tuo studio, dello staff, della strumentazione che utilizzi nel tuo studio: l'impatto visivo è importante.
- **Scrivi dei post** sulla pagina: un aggiornamento sulla tua attività (convegni o seminari a cui hai partecipato), una tua nuova pubblicazione, un articolo interessante su salute e medicina.
- I tuoi post devono avere una **cadenza costante** (almeno 1 volta alla settimana).
- Se qualcuno commenta i tuoi post, **rispondi**.
- Anche qui, valgono **le stesse regole delle recensioni online**: non rispondere in modo sgarbato ai commenti critici e segnala a Facebook post o commenti inappropriati sulla tua pagina.



## 4. Contenuti divulgativi per pazienti

### a. Quali sono e a cosa servono?

Hanno una triplice funzione:

- **Educano** il pubblico su tematiche di interesse medico - scientifico
- Attestano anche presso i “non addetti ai lavori” ( e potenziali pazienti) **la tua autorevolezza e la tua competenza.**
- Puoi utilizzare alcuni di questi contenuti come **spunti per nuovi post** o nuovi articoli da pubblicare sulla tua pagina Facebook o il tuo sito.

Possiamo dividerli in due tipologie diverse:

- **Articoli divulgativi**
- **Q&A**

### b. Articoli divulgativi

Puoi scrivere articoli divulgativi su blog, riviste online o portali specializzati, su argomenti che riguardano la tua specializzazione. Dovranno avere queste caratteristiche:

- **Brevità**
- **Facilità di lettura e comprensione** anche per i non specialisti
- Argomenti di natura il più possibile “pratica” o comunque **non eccessivamente tecnica** (per esempio: se sei un fisioterapista potresti scrivere un articolo su come evitare strappi e stiramenti durante l’attività fisica)

### c. Q&A

Questa sigla significa “Questions & Answers” (“Domande e Risposte” in lingua inglese). Si tratta della sezione, presente in diversi portali e siti, in cui **un esperto risponde alle domande degli utenti**.

Su MioDottore, puoi rispondere alle domande dei pazienti nella sezione **“Domande e Risposte”**.

Si tratta di una delle sezioni più frequentate del sito e ogni giorno migliaia di utenti pongono domande e dubbi, in attesa di una risposta di uno specialista. Sei hai un profilo sul portale, potrai trovare le domande in un’apposita sezione del tuo profilo e **rispondere a pazienti della tua area geografica** su questioni inerenti alla tua specializzazione.

Rispondere alle domande dei pazienti è molto utile in quanto, oltre a fornire un aiuto agli utenti:

- Ti mette in contatto con **nuovi, potenziali pazienti**.
- Aumenta la tua **visibilità professionale** nel mondo della medicina online.

Inoltre, MioDottore Premium ti fornisce un pulsante di prenotazione, che permette ai pazienti di effettuare **una prenotazione online** direttamente all’interno della tua risposta.



**Domande in attesa di risposta**

2018-09-27 **NUOVO PAZIENTE** ✕

Salve Dottore, ho un forte dolore al molare destro da circa 5 giorni. Ho preso OKI e antidolorifico ma non passa. Vorrei avere un suo parere, mi consiglia una visita?

RISPONDI A QUESTO MESSAGGIO:

 Buongiorno, assolutamente sii. Se il dolore persiste per più di 5 giorni è consigliabile effettuare una visita. La invito a prenotare immediatamente una visita dal mio profilo.

Studio Dott. Esposito 2 ▼   Prima visita ▼   50 ✕

**Grazie per l'attenzione!**  
**Alla prossima lezione!**

