

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





مؤسسه کار و مائتین اجتماعی

۳۹۶

## خدمات مشاوره پزشکی

۱۳۹۰

خدمات مشاوره پزشکی / تدوین و تنظیم سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان  
(جهاد دانشگاهی)

تهران: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی، ۱۳۹۰

۴۲ ص. - مصور (رنگی)

موسسه کار و تأمین اجتماعی؛ ۳۹۶

۱۵۰۰۰ ریال: ۴-۱۵۲-۲۴۲-۶۰۰-۹۷۸

فیبا

کسب و کار خانگی -- ایران -- مشاغل -- دستنامه‌ها -- مشاوره پزشکی

سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان

مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

۱۳۹۰ خ/۴۳۴۶۳/۶۲/۳۸ HD

۲۵۳۴۷۷۸

۶۵۸/۸۷۲



عنوان کتاب: خدمات مشاوره پزشکی

تدوین و تنظیم: سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان (جهاد دانشگاهی)

صاحب امتیاز: مؤسسه کار و تأمین اجتماعی

لیتوگرافی چاپ و صحافی: سازمان چاپ و انتشارات

شابک: ۴-۱۵۲-۲۴۲-۶۰۰-۹۷۸

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۵۰۰۰ ریال

نوبت چاپ: اول - ۱۳۹۰

www.Lssi.ir

سایت مؤسسه کار و تأمین اجتماعی:

هرگونه بهره‌برداری و نقل قول مطالب، منوط به اجازه کتبی از مؤسسه کار و تأمین اجتماعی می‌باشد.

موسسه کار و تأمین اجتماعی: تهران، خیابان پاسداران، ابتدای اختیاریه جنوبی، کوچه آزاده، پلاک ۵

دورنگار: ۲۲۵۸۹۸۹۱

تلفن: ۲۲۵۶۲۷۳۳

---

---

## فهرست مطالب

---

---

پیشگفتار.....	۱
مقدمه.....	۵
فرآیند راه‌اندازی و ارائه خدمات.....	۱۳
امکانات و تجهیزات مورد نیاز.....	۲۰
نیروی انسانی مورد نیاز.....	۲۱
سرمایه مورد نیاز.....	۲۲
تخصص و مهارت‌های مورد نیاز.....	۲۴
وضعیت بازار خدمات.....	۲۵
شیوه بازاریابی و معرفی خدمات.....	۲۸
مخاطرات و آفت‌های این شغل و نحوه پیشگیری آنها.....	۳۸
توصیه‌هایی برای بهبود و توسعه شغلی.....	۴۰
سازمان‌ها و مراکزی که با این شغل مرتبط هستند.....	۴۱
معرفی مشاغل مرتبط و مکمل.....	۴۱
معرفی منابع آموزشی و تخصصی مورد نیاز.....	۴۲



## پیشگفتار

در دنیای امروز که توسعه پایدار و کاهش فقر و محرومیت، دغدغهٔ کلیه دولت‌هاست نقش سیاست‌های اقتصادی در توسعه اشتغال پرنرنگتر می‌نماید. چرا که اشتغال و بیکاری به عنوان شاخصی مهم برای ارزیابی سیاست‌های کلان کشورها محسوب می‌شود. از این رو دولت‌ها می‌کوشند تا به طرق مختلف نرخ بیکاری را کاهش دهند. یکی از این راهها توسعه مشاغل کوچک و متوسط به طور عام و توسعه مشاغل خانگی به طور خاص است که افزایش درآمد و ثروت جامعه را بدنبال دارد. زیرا هر قدر سطح اقتصاد خانوار در جریان اقتصادی کشور بهبود یابد، به همان میزان اقتصاد جامعه نیز رشد پیدا می‌کند، از سوی دیگر خویش‌فرمایی و یا کار در محیط خانه یکی از الگوهای اشتغال در هزاره سوم است که به مدد نرم‌افزارها و شبکه‌های ارتباطی و اطلاعاتی، شرایطی را فراهم آورده که می‌توان قرن حاضر را قرن توسعه و رونق مشاغل خانگی دانست.

کسب و کار خانگی هم اکنون با بهره‌برداری از امتیازاتی چون توسعه دانش و گسترش فناوری ارتباطات و اطلاعات، حیطه گسترده‌ای را در اکثر حوزه‌های اقتصادی به خود اختصاص داده و در زمره یکی از حیاتی‌ترین و ضروری‌ترین بخش‌های اقتصادی جوامع به شمار می‌رود. در کشور ما ایران نیز، کاهش نرخ بیکاری و ایجاد اشتغال از جمله اهداف و تکالیف تصریح شده در سند چشم‌انداز و قوانین پنج ساله توسعه کشور محسوب شده و به این منظور، رویکرد توسعه

مشاغل خانگی به دلیل برخورداری از پیامدهای مثبت و متعدد در حوزه‌های اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی مورد توجه مسئولین امر قرار گرفته است. مطابق قانون ساماندهی و حمایت از مشاغل خانگی، منظور از مشاغل یا کسب و کار خانگی، آن دسته از فعالیت‌هایی است که با تصویب ستاد سازماندهی و حمایت از مشاغل خانگی، توسط عضو یا اعضای خانواده در فضای مسکونی در قالب یک طرح کسب و کار بدون مزاحمت و ایجاد اختلال در آرامش واحدهای مسکونی شکل می‌گیرد و منجر به تولید خدمت و یا کالای قابل عرضه به بازار خارج از محیط مسکونی می‌گردد. اما علیرغم تجربه‌های مثبت و موفقیت‌های چشمگیر سایر کشورها چنین طرح‌هایی مستلزم زمینه‌ها و بسترهای لازم است تا منابع و سرمایه‌های کشور هدر نرود و بتواند برای افراد اشتغال و برای کشور آبادانی به همراه آورد. تحقق سیاست توسعه مشاغل خانگی در ایران در شکل صحیح آن، علاوه بر کارکردهای عمومی که همانند دیگر جوامع بر متغیرهای اقتصادی چون اشتغال و تولید داخلی و درآمد سرانه خواهد داشت در حوزه‌هایی همچون احیای فرهنگ کار در خانواده‌ها، جلب مشارکت مردم، تقویت ویژگیهای کارآفرینی، ارتقاء شاخص‌های اقتصادی در سطوح خرد و کلان جامعه، اصلاح نظام تربیتی، بسترسازی حقوقی مناسب و تأثیر روانشناختی بر اعضای جامعه به ویژه زنان و کودکان نیز منشأ تأثیرات مثبت و قابل ملاحظه‌ای خواهد بود.

مشاغل خانگی، طیف وسیعی از مشاغل سنتی تا نوظهور را در بر می‌گیرد و راه‌اندازی یک کسب و کار خانگی علاوه بر مهارت خاص هر شغل، نیازمند برخورداری از مجموعه‌ای از مهارت‌های اساسی و پایه‌ای همچون مدیریت



منابع، مدیریت زمان، سازماندهی، مدیریت فردی و مهمتر از همه مهارت‌های بازاریابی می‌باشد و فراهم آوردن پیش شرط‌های اطلاعاتی، مهارتی و تجربه عملی، منجر به حصول بهره‌وری بیشتر و توسعه سرمایه‌های انسانی و اجتماعی خواهد بود. لذا توسعه فرصت‌های شغلی در این زمینه مستلزم همکاری بخش‌های مختلف می‌باشد.

در این راستا، مؤسسه کار و تأمین اجتماعی با همکاری صمیمانه سازمان همیاری اشتغال دانش‌آموختگان جهاد دانشگاهی اقدام به تهیه، تدوین و معرفی ۱۵۰ شغل خانگی نموده است.

هدف از این مهم، شناسایی و معرفی مشاغل خانگی به علاقمندان می‌باشد به گونه‌ای که مخاطبان با فرایند ارائه خدمات، نیروی انسانی، وضعیت بازار، مشاغل مرتبط و منابع آموزشی مورد نیاز بیش از پیش آشنا شوند. امید است تلاش‌های صورت گرفته، گامی مؤثر در جهت تشکیل بانک اطلاعاتی مشاغل خانگی محسوب شده و با الگوسازی مناسب، زمینه اشتغال جوانان میهن اسلامی را فراهم نماید.

**دکتر محمدرضا سپهری**

**رئیس مؤسسه کار و تأمین اجتماعی**



## مقدمه

امروزه مشاوره پزشکی برای انسان‌ها در زندگی، دارای جایگاهی تزلزل‌ناپذیر است، به گونه‌ای که مردم در زمینه‌های مختلف پزشکی و بهداشتی نیازمند متخصصینی هستند که آنها را برای رسیدن به سلامت بیشتر روحی و جسمی کمک کند. بنابراین در این طرح سعی داریم تا با توجه به امکانات فضای مجازی (اینترنتی) و سرویس‌های هوشمند مخابرات، برای همشهریان، نحوه راه‌اندازی مرکز مشاوره تخصصی در زمینه‌های مختلف پزشکی و پیراپزشکی را ارائه نماییم تا به کمک آن بتوان، افراد را در رسیدن به این مهم یاری نمود.



## مشخصات خدمات

هر چند با افزایش روز افزون سایت‌های اطلاع‌رسانی اینترنتی، پتانسیل لازم برای راه‌اندازی یک سایت مشاوره تخصصی پزشکی فراهم شده است. لیکن ممکن است به دلایل مختلفی دسترسی به سایت در زمان‌هایی امکانپذیر نباشد از این روی مشاوره تلفنی نیز به عنوان یک مکمل قابل اطمینان می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد. به طور کلی اهداف به کارگیری و مراجعه به مشاور پزشکی می‌تواند شامل موارد ذیل باشد:

❖ ارتقای سطح بهداشت عمومی جامعه،

❖ گشودن راه ارتباطی کوتاه و آسان بین عامه مردم و پزشکان

متخصص،

❖ ایجاد یک بانک سؤال و جواب پزشکی قابل فهم برای عموم

❖ ایجاد یک پایگاه اطلاعاتی برای محققان و پزشکان و مجموعه‌ای از

مقالات پزشکی با زبانی ساده.

از این منظر برخی از ویژگیهای این نوع خدمت عبارت است از: علمی و تخصصی بودن، قابل فهم بودن برای عموم مردم، مومن و مسوولیت‌پذیر بودن دایر کنندگان مشاوره و همکاران پزشک آنان، داشتن ویژگیهای یک مرجع تخصصی برای پزشکان دیگر و توجه به مسایل معنوی و روحی مراجعه کنندگان و مخاطبان خدمات مشاوره.

ارائه خدمات توسط این مرکز به صورت اینترنتی و تلفنی می‌باشد. در بانک اطلاعات متخصصین این مرکز، به‌تراست تمامی گروه‌های متخصص پزشکی وجود داشته باشد. خدمات اینترنتی به دو صورت برخط (آن‌لاین) و غیر برخط (آف‌لاین) می‌تواند باشد.

هر چند در حال حاضر افراد زیادی در حیطه ارائه خدمات مشاوره پزشکی به فعالیت می‌پردازند. با مروری کوتاه بر انواع سایت‌های اینترنتی مشاوره پزشکی، می‌توان به راحتی به این موضوع پی برد. اما وجود مشاوره‌ای که بتواند به صورت شفاهی به مشکلات بیماران رسیدگی کرده و همچنین به راحتی و آسانتر از روش اینترنتی آن، در اختیار کاربران در همه سنین قرار بگیرد، حس می‌شود. چرا که ممکن است بیماری دارای موقعیتی باشد که در همان لحظه نیازمند مشاوره با متخصص مربوطه باشد، در صورت اینترنتی بودن این خدمت، این که در همان لحظه، بیمار امکانات استفاده از اینترنت را در اختیار داشته و یا این که توانایی کار با کامپیوتر و اینترنت را داشته باشد، و یا در همان لحظه متخصص مربوطه برخط (آن‌لاین) باشد یا خیر، خود جای تردید دارد؛ اما این که در کوتاه‌ترین زمان ممکن بتوان از طریق یک خط تلفن ثابت خدمات مشاوره را به متقاضیان ارائه نمود، از قابلیت ویژه‌ای برخوردار است. پس این خود نقطه قوتی است که در این طرح به آن توجه می‌کنیم و ممکن است دیگر مشاوران پزشکی از آن محروم باشند، تمرکز بر

روی استفاده از این تکنولوژی و بهره جستن از آن در جهت عملی‌تر ساختن و مشکل‌گشا بودن این خدمت است که در این بازار به عنوان مزیت اصلی این نوع کسب و کار خانگی تلقی می‌شود.

با این توصیف هدف اصلی این نوع کسب و کار، معرفی مرکزی است که از طریق اینترنت و تلفن، با استفاده از سرویس خطوط هوشمند، به مشاوره پزشکی در زمینه‌های مختلف بپردازد. مرکز مشاوره یاد شده، علاوه استفاده از سایت اینترنتی، با داشتن چند خط تلفن، بوسیله هر کدام از آنها به مشاوره پزشکی درباره هر یک از تخصص‌های خاص مورد نیاز می‌پردازد. از این روی در زیر ابتدا انواع رشته‌های پزشکی نام برده شده و سپس آنهایی که برای کار مشاوره مناسب به نظر رسیده‌اند، با ستاره مشخص شده و توضیح مختصری درباره آنها ارائه شده است:

### رشته‌های مختلف پزشکی و پیراپزشکی

#### • ارتوپدی

🚑 پزشکی اطفال: پزشکی کودکان یا طب اطفال از شاخه‌های اصلی پزشکی است که با عناوین دیگری همچون بیماری‌های کودکان، طب کودکان و پزشکی کودکان نیز شناخته می‌شود. مشاوره اینترنتی و تلفنی در این زمینه می‌تواند برای مادران و یا خانواده‌هایی باشد که دارای کودکی بیمار هستند و می‌خواهند بهتر او را در پشت سر گذاشتن

بیماری یاری کنند. همچنین مشاوره از این جهت می‌تواند به خانواده وی کمک کند تا از شرایط او آگاه شوند و متوجه شوند که وی را به نزد چه دکتری ببرند.

- پزشکی انفورماتیک

- انکولوژی (سرطان‌شناسی)

✚ ایمنی‌شناسی و آلرژی: مشاوره در این زمینه می‌تواند به مراجع که خود و یا یکی از نزدیکانش دارای آلرژی خاصی است، اطلاعاتی بدهد تا به شخص جهت جلوگیری از بروز آلرژی کمک کرده و همچنین کمک کند تا عوامل تحریک کننده حساسیت خود را بشناسد.

✚ بهداشت عمومی: مشاور بهداشت عمومی می‌تواند کمک کند تا مشاوره شونده اطلاعات صحیحی از نحوه بهتر زندگی با رعایت بهداشت عمومی کسب کند. برای مثال این مشاور می‌تواند اطلاعات دقیقی درباره بیماری‌های شایع در زمانی خاص (مانند آنفولانزای نوع A) به مراجعین بدهد.

- بیماری‌های اعصاب

✚ بیماری‌های دهان و دندان: این متخصص مشاور می‌تواند به کسانی که تماس می‌گیرند، راهنمایی‌هایی در جهت بهبود کیفیت سلامت دهان و دندان خود بنماید.

- بیماری‌های ریوی
  - پزشکی بیهوشی
  - فیزیوتراپی
  - پاتولوژی (آسیب‌شناسی)
  - پرستاری
  - طب اورژانس
  - پزشکی خانواده
  - پزشکی مولکولی
  - پزشکی قانونی
- ✚ پزشکی پوست: این مشاور می‌تواند انواع مشاوره در جهت مراقبت و درمان پوست را به افراد مشاوره گیرنده بدهد. وی می‌تواند راهکارهایی برای حفظ بهتر و سلامت‌تر پوست ارائه دهد.
- ✚ تغذیه و رژیم‌درمانی: این مشاور می‌تواند به بیماران خود درباره تغذیه‌ی مناسب و رژیم غذایی مناسب مشاوره‌های سودمندی ارائه دهد.
- جراحی عمومی
  - جراحی کلیه و مجاری ادراری
  - جراحی مغز و اعصاب
  - چشم‌پزشکی



- خون‌شناسی

- داروسازی

- دارورسانی

- رادیولوژی (تکنولوژی پرتوناسی)

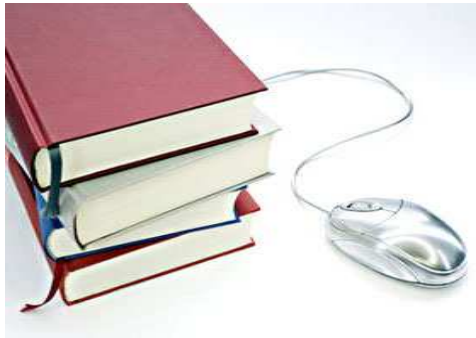
✦ روانپزشکی: روانپزشکی یکی از تخصص‌های پزشکی است. این رشته تخصصی به بررسی مسایل رفتاری، هیجانی و پیشگیری و درمان اختلالات روانی انسان می‌پردازد. ارزیابی روانپزشکی معمولاً شامل اخذ شرح حال و معاینه وضعیت روانی است. بنابراین، روانپزشک مشاور، با صحبت با بیماران خود از طریق اینترنت و یا تلفن، تلاش می‌کند تا به آنها در پشت سر گذاشتن مشکلاتشان یاری برساند. وی همچنین می‌تواند با پی بردن به مشکل بیمار، او را به دکتر روانپزشک دیگری جهت مشاوره حضوری معرفی نماید.

- روماتولوژی

✦ زنان و زایمان: در این مشاوره، مشاور به بانوان، مشورت‌هایی می‌دهد که می‌تواند در جهت بهبود زندگی جسمی آنها بسیار تأثیر داشته باشد. همچنین این مشاور به زنان باردار، اطلاعات مناسبی در زمینه نحوه زندگی در این دوران ارائه خواهد کرد.

- ژنتیک

- طب سنتی / طب حاشیه
- طب فیزیکی و توانبخشی
- طب کار / بهداشت حرفه‌ای
- پزشکی عفونی
- پزشکی غدد
- پزشکی قلب و عروق
- پزشکی کلیه و مجاری ادراری
- پزشکی گوارش و کبد
- پزشکی گوش، حلق و بینی
- مدارک پزشکی
- کالبدشناسی / علوم تشریحی



## فرآیند راه‌اندازی و ارائه خدمات

مرحله اول: انتخاب نوع خدمات

ابتدا با بررسی موارد زیر نوع خدمات مورد نظر خود را انتخاب نمایید.

- شرایط فنی و تخصصی

- میزان تقاضای بازار

مرحله دوم: راه‌اندازی وبسایت اینترنتی

برای ارائه خدمات، علاوه بر راه‌اندازی سایت اینترنتی، می‌توانید از طریق

تلفن نیز به ارائه خدمت پرداخت.

برای ارائه خدمات اینترنتی، ضروریست برای معرفی خدماتتان و

همچنین برقراری ارتباط با مشتریان و ارائه خدمات، یک وبسایت اینترنتی

راه‌اندازی کنید برای این منظور اقدامات زیر را انجام دهید:

الف) آدرس یا دامنه مناسبی را برای سایتتان انتخاب کنید. این دامنه باید

دارای سه ویژگی باشد:

- کوتاه و مختصر باشد تا به آسانی نوشته و گفته شود
- مرتبط با نوع خدماتتان باشد
- متمایز و جدید باشد

ب) با توجه به نوع خدماتی که می‌خواهید ارائه نمایید میزبان و خدمات

دهنده مناسبی برای سایت خود تهیه کنید.

ج) سایت خود را طراحی کنید (این کار را می‌توانید خودتان شخصاً انجام دهید و یا اینکه از گروه‌های طراحی سایت استفاده کنید)

د) برای سایت خود بازاریابی کنید تا بازدیدکنندگان بیشتری آن را مشاهده کنند. توصیه‌های زیر کمک می‌کند که سایت شما پر بیننده شود:

- طراحی گرافیکی فضای سایت خود را با گروه‌های هدف و نوع خدمات، هماهنگ سازید.

- لیستی از خدمات قابل ارائه خود را به صورت تفصیلی تهیه و در سایت قرار دهید.

- لیست گروه متخصصین خود را به همراه رزومه کامل آنها در سایت قرار دهید.

- مطالبی علمی و آموزشی از منابع مختلف در زمینه مباحث مختلف پزشکی تهیه نموده و در سایت قرار دهید.

مرحله سوم: شناسایی و مذاکره با متخصصین و پزشکان مورد نیاز با توجه به نوع خدماتی که ارائه می‌نمایید شما نیازمند شناسایی متخصصین و پزشکان می‌باشید که می‌توانید از میان همکلاسی‌های دوران دانشگاه، همکاران، دوستان و آشنایان شناسایی نموده و به صورت تلفنی و یا حضوری موافقت آنان را برای همکاری جلب نمایید.

نحوه همکاری شما با این تیم به صورت حق‌العمر کاری است. یعنی آنها در ازاء خدماتی که ارائه می‌کنند و مطابق تعرفه‌ای که با آنها توافق کرده‌اید دستمزد دریافت می‌کنند.

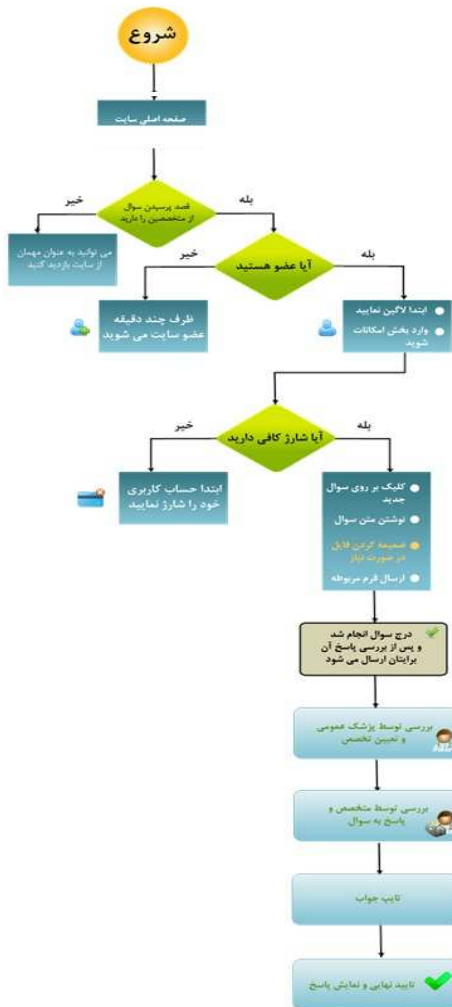
#### مرحله چهارم: ارائه خدمات

همانطور که گفته شد ارائه خدمات توسط این مرکز به صورت اینترنتی و تلفنی می‌باشد. در بانک اطلاعات این مراکز، به‌تراست تمامی گروه‌های تخصصی پزشکی وجود داشته باشد. خدمات اینترنتی به دو صورت برخط (آن‌لاین) و غیر برخط (آفلاین) می‌تواند باشد. شما با یک برنامه ریزی درست می‌توانید با معرفی برنامه‌های روزانه و در ساعات‌های مشخص، خدمات برخط مشاوره پزشکی (در تخصص‌های مختلف) را ارائه نمایید. ضمناً شما می‌توانید با ارائه خدمات غیربرخط (آفلاین)، پاسخگوی پرسش‌های متقاضیان نیز باشید.

روش کلی انجام کار در این خصوص این است که در گام اول برای فرد سوال کننده و مراجع کننده به خدمات مشاوره، یک پرونده پزشکی ایجاد می‌شود خواه از طریق اینترنت باشد، خواه از طریق تلفن. به هر حال از هر دو طریق در اولین مرحله، شماره الکترونیکی پرونده در کوتاهترین زمان در اختیار فرد سوال کننده خواهد بود و از طریق همان شماره الکترونیکی فرد می‌تواند به پاسخ سوالات خود دست یابد.

در خدمات اینترنتی غیربرخط (آفلاین) بطور کلی روند انجام کار در قالب

دیاگرام زیر قابل ترسیم است:



در خدمات اینترنتی برخط نیز همانطور که گفته شد با معرفی برنامه‌های هفتگی، متخصصین مربوطه در زمان مشخص به صورت برخط (آن لاین) پاسخگوی مراجعین می‌باشند.

### **خدمات مشاوره تلفنی و فرآیند استفاده از شبکه هوشمند**

شما برای ارائه خدمات مشاوره تلفنی نیازمند استفاده از تجهیزات شبکه هوشمند هستید. شبکه هوشمند تجهیزاتی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری است که مشترک می‌تواند با استفاده از ساده‌ترین و قدیمی‌ترین امکانات که عبارت از یک گوشی تلفن است، از سرویس‌های این شبکه بهره‌برداری کند. ایجاد ارتباط بهتر و سریعتر، از مهمترین ویژگی‌های سرویس‌های این شبکه است. در مشاوره تلفنی: استفاده از خدمات مشاوره‌ای متخصصین در زمینه‌های مختلف با پرداخت هزینه مشاوره از طریق این سرویس انجام می‌شود. دارنده این سرویس ۸۰ درصد درآمدهای حاصل از مکالمات مشاوره‌ای را دریافت می‌کند و حق‌الزحمه شرکت‌های اینترنتی، ۲۰ درصد درآمدهای حاصل از آرایه این سرویس است.

بر اساس مفاد قرارداد واگذاری این سرویس، برقراری سرویس مشاوره برای متقاضیان مستلزم پروانه کار از مراجع ذیصلاح و یا مجوز مجامع صنفی موضوع فعالیت است و اعلام قیمت مشاوره از طریق همان مراجع می‌باشد.

### مدارک مورد نیاز برای دریافت سرویس مشاوره:

- ۱- مجوز کار متناسب با نوع مشاوره از مراجع ذیصلاح (اصل و کپی)  
(مدرک تحصیلی به تنهایی برای مشاوره کافی نیست).
- ۲- کارت شناسایی معتبر (اصل و کپی)
- ۳- ارایه یک خط تلفن ثابت برای برقراری سرویس
- ۴- ارایه شماره حساب فقط در بانک‌های ملی، صادرات، پست بانک که به نام مشاوره‌دهنده باشد.
- ۵- واریز مبلغی به حساب بانک ملی (با فرم‌های مخصوص مخابرات)
- ۶- برای تکمیل فرم قرارداد، مهر و امضای مشاور الزامی است.

### توضیحات

- لازم به ذکر است که مدرک تحصیلی به تنهایی برای مشاوره کافی نیست.
- پس از برقراری سرویس، هزینه‌های مشاوره پس از وصول در هر سیکل صورت‌حساب‌گیری به سرویس‌گیرنده قابل پرداخت می‌باشد (۸۰٪)
- شماره‌های مشاوره ۱۰ رقمی است و با کد ۹۰۹۲۳۰ شروع می‌شود.
- با این شماره‌ها فقط مشترکین تلفن ثابت شهر تهران می‌توانند تماس بگیرند.



- دریافت هزینه مشاوره به دو صورت زیر می‌تواند باشد:

به ازای هر تماس (بطور مثال به ازای هر تماس .....تومان).

متناسب با مدت زمان تماس (بطور مثال هر دقیقه.....تومان).

### توجه

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد سرویس‌های این شبکه می‌توانید با واحد ارتباط مردمی شرکت مخابرات استان خود و یا به سایت اینترنتی به نشانی [www.tct.ir](http://www.tct.ir) مراجعه فرمایید.



اما در مورد مشاوره تلفنی باید گفت: پس از این که مشتری از طریق تبلیغات با مرکز آشنا شد، در صورتی که نیازمند مشاوره تلفنی در یکی از زمینه‌های تخصصی مرکز بود، با شماره مربوطه تماس می‌گیرد و مرکز با اتصال تلفن به متخصص مربوطه که در مطب و یا منزل خود مستقر است،

متخصص مربوطه پس از آشنایی و گوش کردن به مشکلات وی، او را راهنمایی می‌کند. پزشک در اینجا می‌تواند علاوه بر مشاوره، مریض خود را برای درمان به مطب خود و یا یکی از همکارانش ارجاع دهد.

### امکانات و تجهیزات مورد نیاز

حداقل فضای لازم برای راه‌اندازی این کسب و کار خانگی یک اتاق ۶ متری می‌باشد. برای راه‌اندازی این کسب و کار به حداقل امکانات و تجهیزات زیر نیاز دارید.

ردیف	تجهیزات	مبلغ (ریال)
۱	کامپیوتر خانگی	۷۵۰۰۰۰۰
۲	پرینتر لیزری	۲۰۰۰۰۰۰
۳	فکس	۱۵۰۰۰۰۰
۴	خط تلفن	۵۰۰۰۰۰
۵	اینترنت پرسرعت (هزینه یکسال)	۴۰۰۰۰۰۰
۶	اسکندر	۱۵۰۰۰۰۰
۷	میز تحریر و صندلی	۱۰۰۰۰۰۰
	<b>مجموع</b>	<b>۱۸,۰۰۰,۰۰۰</b>



### نیروی انسانی مورد نیاز

کسب و کار ارائه خدمات مشاوره پزشکی نیاز به شبکه‌ای از همکاران دارد. در مورد شبکه همکاران به طور کلی می‌توان گفت: شبکه همکاران همه افراد یا مشاغلی را تشکیل می‌دهد که به طور مستقل در حال فعالیت بوده و شما برای راه‌اندازی یا اداره کسب و کار خود به عنوان ارائه دهنده خدمات مشاوره پزشکی با آنها همکاری می‌کنید. این افراد یا مشاغل، بر اساس توافق فی‌مابین، فعالیت‌های خود را در ارتباط با خدمات موسسه شما انجام داده و دستمزدی را دریافت می‌کنند. مزیت چنین رویکردی در راه‌اندازی و اداره یک کسب و کار آن است که شما فقط زمانی به آنها دستمزد پرداخت می‌کنید که فعالیت مورد نظر انجام شده باشد.

در این حرفه شما ممکن است با توجه به درخواست مشتریان خود نیاز به همکاری با افراد یا مشاغل ذیل داشته باشید:

- متخصصین گروههای مختلف پزشکی
- داروخانه‌ها
- آزمایشگاههای تشخیص طبی

### سرمایه مورد نیاز

این کسب و کار به سرمایه بسیار کمی نیاز دارد. شما می‌توانید آن را با پس‌انداز شخصی خود نیز تامین کنید.

ریال	شرح سرمایه	نوع سرمایه
۱۸۰۰۰۰۰۰	هزینه تجهیزات	سرمایه ثابت
۲۰۰۰۰۰۰	راه‌اندازی سایت (میزبان و دامنه)	
۲۰۰۰۰۰۰	طراحی سایت	
۱۰۰۰۰۰۰۰	هزینه تبلیغات	سرمایه در گردش (شش ماه)
۶۰۰۰۰۰۰۰	هزینه نیروی انسانی	
۴۰۰۰۰۰۰۰	هزینه اداری (مکالمات تلفنی، کاغذ و قلم و...)	
۱۰۰۰۰۰۰۰	هزینه‌های پیش‌بینی نشده	
۱۲۴,۰۰۰,۰۰۰	مجموع	

برآورد سرمایه مورد نیاز برای راه‌اندازی این کسب و کار خانگی مربوط به سال ۱۳۸۹ می‌باشد. برای اطلاع از سرمایه مورد نیاز به روز شده، به سایت موسسه کار و تأمین اجتماعی ([www.lssi.ir](http://www.lssi.ir)) مراجعه فرمایید.

برای راه‌اندازی هر کسب و کاری به سرمایه ثابت برای خرید تجهیزات نیاز دارید که نوعی سرمایه‌گذاری محسوب می‌شود و در واقع دارایی شما از حالت نقدی به صورت غیر نقدی تبدیل می‌شود و امکان کسب درآمد را برای شما فراهم می‌کند. سرمایه در گردش شامل مجموع هزینه‌هایی است که شما در یک دوره کاری باید بپردازید تا درآمدی حاصل شود و بعد از آن درآمد حاصله بخشی به صورت سود کسب و کار و بخشی جایگزین هزینه‌های انجام شده می‌شود و این چرخه همواره ادامه دارد. به یاد داشته باشید این محاسبات به صورت کلی و عمومی انجام شده و شما می‌توانید با توجه به شرایط خاص خود تا حدودی آن را تعدیل و تغییر دهید. مثلاً اگر خودتان بتوانید خدمات مشاوره پزشکی را تنها در یک تخصص ارائه کنید، ممکن است بتوانید به میزان زیادی هزینه‌های پرسنلی خود را کاهش دهید و این سبب می‌شود تا هزینه شما در این مورد کاهش یابد. همچنین هزینه نیروی انسانی در واقع هزینه‌ای که شما برای معیشت خود باید پرداخت کنید تا درآمد شما به حد مطلوبی برسد.

## تخصص و مهارت‌های مورد نیاز

در ابتدا لازم است تا تمامی مشاوران، پزشکانی دارای تخصص مربوطه باشند تا بتوانند مجوز فعالیت در این زمینه را کسب کنند. آنها همچنین مکلف به ارائه مدرک تحصیلی معتبر و همچنین پروانه تأیید از سوی وزارت بهداشت هستند. این افراد باید بتوانند زندگی و کار خود را به گونه‌ای برنامه‌ریزی نمایند تا حداقل بتوانند ۴ ساعت در روز برای مشاوره وقت بگذارند. در غیر این صورت، برای مرکز مفید نبوده و از آنها کمک گرفته نخواهد شد.

میزان تسلط بر مهارت			مهارت مورد نیاز	
پیشرفته	متوسط	مقدماتی		
	*		ICDL	مهارت‌های عمومی
		*	توانایی ایجاد ارتباط موثر	مهارت‌های تخصصی
*			آشنایی کلی با تخصص‌های مختلف پزشکی	
*			توانایی تشخیص سریع بیماری	
	*		بازاریابی	مهارت‌های ویژه
*			مدیریت کسب و کار خدماتی	
سخت کوش و بردبار، خوش برخورد، دارای خلاقیت و نوآوری				ویژگی‌های فردی
تحصیلات دانشگاهی در مقطع دکتری پزشکی				تحصیلات

## وضعیت بازار خدمات

در ذیل برخی از رقبای فعال در عرصه خدمات مشاوره پزشکی البته صرفاً خدمات اینترنتی فهرست شده‌اند. آنچه به عنوان بعد وسیعتر انجام کسب و کار خدمات مشاوره پزشکی از سوی ما پیشنهاد می‌شود همانا انجام همزمان مشاوره در قالب هم اینترنتی و هم تلفنی است.

ردیف	نام و آدرس
۱	سایت اطلاع‌رسانی دکتر رحمت سخنی <a href="http://rs272.com/">http://rs272.com/</a>
۲	سایت مشاوره فوق تخصصی بیماری‌های ریوی دکتر محمد حسین رحیمی‌راد <a href="http://mr42.parsiblog.com/">http://mr42.parsiblog.com/</a>
۳	سایت مشاوره فوق تخصصی گوارش دکتر مسعود صدرالدینی <a href="http://ms47.parsiblog.com/">http://ms47.parsiblog.com/</a>
۴	سایت مشاوره تخصصی جراحی مغز و اعصاب دکتر حمید جنگی اقدم <a href="http://j109.parsiblog.com/">http://j109.parsiblog.com/</a>
۵	سایت مشاوره جراحی عمومی دکتر مجید بانه ای <a href="http://www.my537.parsiblog.com/">http://www.my537.parsiblog.com/</a>
۶	سایت مشاوره تخصصی جراحی عمومی دکتر ناز محمد بادپا <a href="http://np52.parsiblog.com/">http://np52.parsiblog.com/</a>
۷	سایت مشاوره تخصصی بیماری‌های داخلی دکتر علیرضا سیاح <a href="http://as3465.parsiblog.com/">http://as3465.parsiblog.com/</a>

سایت مشاوره تخصصی بیماریهای داخلی دکتر بایرام سلطانی	۸
<a href="http://bs166.parsiblog.com/">http://bs166.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره تخصصی جراحی عمومی دکتر سید محمد رضا سید کباری	۹
<a href="http://mk694.parsiblog.com/">http://mk694.parsiblog.com/</a>	
سایت اطلاعات پزشکی دکتر شاهین اردوبادی	۱۰
<a href="http://www.drshahin.blogsky.com/">http://www.drshahin.blogsky.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر محمد امین اقدام	۱۱
<a href="http://ma1359.parsiblog.com/">http://ma1359.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر سید سجاد سید سبحان	۱۲
<a href="http://sa279.parsiblog.com/">http://sa279.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر رجب هماسان	۱۳
<a href="http://www.rahe.parsiblog.com/">http://www.rahe.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر اسعد عثمانی	۱۴
<a href="http://www.asos.parsiblog.com/">http://www.asos.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر علی روحانی نیا	۱۵
<a href="http://alro.parsiblog.com/">http://alro.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر فریده نظری	۱۶
<a href="http://www.fn30.parsiblog.com/">http://www.fn30.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر عطا علیالی	۱۷
<a href="http://aa2527.parsiblog.com/">http://aa2527.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر محمد علی اسلامی	۱۸
<a href="http://mas2811.parsiblog.com/">http://mas2811.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر صادق بسائی	۱۹
<a href="http://sb44.parsiblog.com/">http://sb44.parsiblog.com/</a>	



سایت پزشکی و مشاوره دکتر مهدی جباری	۲۰
<a href="http://www.mg1348.parsiblog.com/">http://www.mg1348.parsiblog.com/</a>	
سایت اطلاع‌رسانی پزشکی دکتر علیرضا بزرگ نژادیان	۲۱
<a href="http://www.ab486.parsiblog.com/">http://www.ab486.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر سپیده رضا زاده	۲۲
<a href="http://sera.parsiblog.com/">http://sera.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر لیلا نجم افشار	۲۳
<a href="http://ln123.parsiblog.com/">http://ln123.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر آرش اشرفی	۲۴
<a href="http://aa4846.parsiblog.com/">http://aa4846.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر رحمت سخنی	۲۵
<a href="http://drsokhani.blogspot.com/">http://drsokhani.blogspot.com/</a>	
سایت مشاوره پزشکی دکتر مهدی امیری کار	۲۶
<a href="http://ma4.parsiblog.com/">http://ma4.parsiblog.com/</a>	
سایت رایگان مشاوره پرستاری جلیل باقری و فریبا صبحدل	۲۷
<a href="http://jb93.parsiblog.com/">http://jb93.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پرستاری نسرين ون آبادی	۲۸
<a href="http://nv59.parsiblog.com/">http://nv59.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پرستاری ژاله رحیمی	۲۹
<a href="http://zr65.parsiblog.com/">http://zr65.parsiblog.com/</a>	
سایت مشاوره پرستاری الهام امانپور	۳۰
<a href="http://ea64.parsiblog.com/">http://ea64.parsiblog.com/</a>	

## شیوه بازاریابی و معرفی خدمات

برای موفقیت در ارائه خدمات خود لازم است یک برنامه بازاریابی طراحی کنید. برنامه بازاریابی ابزاری است که شما را به مشتریان می‌رساند و امکان فروش خدماتتان را فراهم می‌کند. در واقع برنامه بازاریابی مشخص می‌کند که باید:

۱- چه خدماتی را ارائه کنید (Product)

۲- به چه قیمتی و به چه نحوی آن را دریافت کنید (Price)

۳- از چه فنونی برای افزایش فروش استفاده کنید (Promotion)

۴- چگونه خدمات خود را در دسترس مشتری قرار دهید (Place)

به طور کلی فرآیند تدوین برنامه بازاریابی شامل مراحل زیر است:

۱- شناخت بازار (بازارشناسی)

۲- تقسیم‌بندی بازار و انتخاب بازار هدف

در طی بازارشناسی در می‌یابیم که مخاطبان مختلفی در بازار وجود دارند

که اگر چه نیاز آنها مشابه است اما خواسته‌هایشان متفاوت است:

- برخی بدنبال خدمات ارزانتر هستند.
- برخی خدمات اختصاصی می‌خواهند.
- برخی بدنبال خدمات متمایز هستند.

- برخی قبلاً این نوع خدمات را از به شکل دیگر دریافت کرده‌اند.
- برخی تا به حال چنین خدماتی را بدین شکل دریافت نکرده‌اند.

این گروه‌ها بخش‌های مختلف بازار را تشکیل می‌دهند که خواسته‌های مشابه ولی متفاوتی دارند. در نتیجه شما نمی‌توانید با همه آنها رفتار یکسانی داشته باشید و یک نوع خدمات را ارائه کنید. بنابراین باید بازار را به بخش‌های مختلف تقسیم کرده و بخش‌هایی را که خواسته‌های آنها با خدمات شما متناسب‌تر است، به عنوان بازار هدف انتخاب کنید. این مرحله از تدوین برنامه بازاریابی بسیار مهم است چرا که گام‌های بعدی صرفاً برای برآوردن نیازهای بازار هدف بوده و به خواسته‌های بخش‌های دیگر توجهی نمی‌شود. دلیل این امر، محدود بودن توانایی شما و بالا بودن شدت رقابت است که مانع از حضور شما در تمام بخش‌های بازار هدف می‌گردد.

### ۳- جایگاه‌یابی در بازار هدف

منظور از جایگاه‌یابی در بازار هدف این است که مشخص کنید می‌خواهید چه سهمی از بازار هدف را به دست آورید: آیا بدنبال بیشترین سهم بازار هستید و می‌خواهید رهبر بازار باشید؟ یا اینکه می‌خواهید رتبه دوم را داشته و بدنبال رهبر بازار در حرکت باشید؟ و یا به سهمی کوچک و جزیی از بازار راضی هستید. همچنین باید مشخص کنید که مایلید در

ذهن مخاطب چه جایگاهی داشته باشید. این موارد مشخص کننده استراتژی و برنامه مناسب شما برای رسیدن به اهدافتان است.

#### ۴- انتخاب استراتژی بازاریابی

به طور کلی سه استراتژی برای رسیدن به جایگاه مورد نظر در بازار هدف وجود دارد (استراتژی‌های عمومی مایکل پورتر). شما می‌توانید یکی از این استراتژی‌ها را با توجه به اهداف بازاریابی خود انتخاب کنید:

الف- استراتژی رهبری قیمت (رهبری هزینه)

در این استراتژی برای خدمات خود کمترین قیمت را در بازار تعیین می‌کنید. در واقع قیمت شما از قیمت تمام رقبا به میزان قابل توجهی پایین‌تر است. شما وقتی می‌توانید این استراتژی را اجرا کنید که قادر باشید هزینه‌های تمام شده خود را به نحوی کاهش دهید که بدون گذاشتن تأثیر منفی بر کیفیت خدمات شما، از قیمت تمام شده رقبا کمتر باشد. برای این منظور باید روش و تکنولوژی مورد استفاده‌تان با آنچه رقبا در پیش گرفته‌اند، متفاوت باشد. در این صورت می‌توانید هزینه‌ها را طوری کاهش دهید که رقبا نتوانند به آن برسند. این استراتژی در آن دسته از بخش‌های بازار هدف موثر است که اصطلاحاً ترجیح قیمتی دارند.

ب- استراتژی متمایزسازی

در این استراتژی به خدمات خود ابعاد دیگری اضافه کرده و با این کار آن را از خدمات مشابه متمایز می‌سازید به طوری که در نوع خود منحصر به فرد باشد. در این استراتژی قیمت خدمات معمولاً بیشتر از قیمت رقبا بوده و خدمات کاملاً متمایز است.

ج- استراتژی تمرکزگرایی (اختصاصی‌سازی)

در این استراتژی شما خدمات خود را بطور اختصاصی به بخش‌های خاصی از بازار ارائه می‌کنید به عنوان مثال فقط در حوزه خدمات مشاوره پزشکی بیماری‌های خاص فعالیت می‌کنید.

۵- تدوین آمیخته بازاریابی

آخرین مرحله از تدوین برنامه بازاریابی، تدوین آمیخته یا ترکیب بازاریابی یا Marketing Mix (4P) است. در این مرحله با توجه به بازار هدف و استراتژی بازاریابی هر یک از اجزای آمیخته بازاریابی تعیین می‌شوند.

اجزای آمیخته بازاریابی عبارتند از:

- محصول یا خدمات (Product)
- قیمت (Price)
- پیشبرد فروش (Promotion)
- توزیع (Place)

با توجه به اهمیت آمیخته بازاریابی، هر یک از اجزای آن را به تفصیل بررسی می‌کنیم:

### محصول (Product)

با توجه به توانمندی‌های خود و نیاز بازار مشخص کنید چه نوع خدماتی را می‌توانید و می‌خواهید ارائه کنید.

توجه داشته باشید در ارائه خدمات مشاوره پزشکی، مهمترین رکن، برنامه بازاریابی است. چنانچه خدمات شما از نظر نوع خدمات و یا کیفیت ارائه خدمات متناسب با خواست مشتریان نباشد، برنامه بازاریابی شکست خواهد خورد. پس در ابتدا تحقیقات خود را به طور کامل انجام دهید و دقیقاً خواست مشتریان تان را تعیین کنید.

به خاطر داشته باشید که معمولاً ایده اولیه یا تصور نخستین شما از بازار صحیح نبوده و لذا لازم است که در طی یک فرآیند تحقیق و جستجو، به نتایج دقیق دست پیدا کنید.



## قیمت (Price)

قیمت یکی از مهمترین ارکان برنامه بازاریابی است که تاثیر مستقیم روی فروش می‌گذارد. برای تعیین قیمت خدمات خود ابتدا باید در نظر داشته باشید که قیمت باید آن قدر پایین باشد که مشتری را جذب کرده و در عین حال آنقدر بالا باشد که سود مناسبی برای شما ایجاد کند.

بنابراین برای تضمین قیمت خدمات خود دو عامل را در نظر بگیرید:

۱- قیمت تمام شده

۲- قیمت رقبا

قیمت تمام شده با محاسبه مجموع هزینه‌ها (متغیر و ثابت) و تقسیم آن بر واحد خدمات عرضه شده بدست می‌آید. قیمت رقبا در بازار را نیز می‌توانید با مراجعه به شرکت‌های رقیب تعیین کنید.

در این حالت شما ۳ گزینه پیش رو دارید:

۱- هزینه ارائه خدمت را کمی کمتر از قیمت رقبا پیشنهاد کنید. در این صورت مشتریان بیشتری جذب خواهید کرد. اما بخاطر داشته باشید که کاهش قیمت همیشه به نفع شما نیست چون ممکن است رقیب دیگری هم پیدا شود و قیمت پایین‌تری ارائه کرده، مشتریان شما را جذب کند.

۲- گزینه دوم این است که قیمت خود را همانند قیمت رقبا تعیین کنید. با این کار از جنگ قیمتی جلوگیری کرده و چنانچه بازار مناسب و تعداد رقبا محدود باشد، می‌توانید با رقبایتان پیمان‌های همکاری تجاری بسته و سود حداکثری حاصل کنید.

۳- گزینه سوم این است که قیمتی بالاتر از قیمت رقبا ارائه کنید. این تصمیم وقتی عملی است که شما به ازای قیمت بیشتر ارزش خدمات خود را افزایش دهید یعنی اینکه خدمات بیشتر و متمایزتری نسبت به رقبا ارائه کنید.

### **پیشبرد فروش (promotion)**

پیشبرد فروش مجموع فعالیت‌هایی است که برای افزایش سطح فروش انجام می‌دهید. به همین منظور، می‌توان از تکنیک‌های زیر استفاده کرد:

۱. تبلیغات و ایجاد نام تجاری

۲. بازاریابی مستقیم

۳. روابط عمومی



## ۱. تبلیغات و ایجاد نام تجاری (برندینگ)

تبلیغات و ایجاد نام تجاری شامل فعالیت‌هایی می‌شود که موجب خوش نامی یا حسن شهرت شما می‌شود. برای ایجاد شهرت، باید زمینه کاری خود را تبلیغ کنید.

تبلیغات، پیام‌های بازرگانی را شامل می‌شود که از طریق رسانه‌ها (اینترنت، چاپی و صوتی و تصویری) به مخاطب منتقل می‌کنید. بعنوان مثال شما می‌توانید آگهی تبلیغاتی خود را از طریق وب سایت‌های پربیننده و خبری به اطلاع مشتریان رسانه و یا با چاپ آگهی در روزنامه و نشریات، خود را معرفی کنید.

## ایجاد نام تجاری (برندینگ)

مهمترین هدف از تبلیغات، برندینگ یا ایجاد نام تجاری است. منظور از نام تجاری، نشان یا لوگوی تجاری یا ارسال پیام تبلیغاتی شرکت نیست. نام تجاری منعکس کننده احساس و نگرش مصرف کننده نسبت به محصولات یا خدمات شرکت است. هیچ کلمه دیگری غنا و پیچیدگی مفهوم نام تجاری (brand) را ندارد. تنها واژه نزدیک به این کلمه، واژه شهرت است. شهرت خوب یا بد شما مانند نام تجاری شرکت، خارج از اراده خودتان است. شهرت براساس خواست شما یا آنچه درباره خودتان می‌گویید، شکل نمی‌گیرد بلکه

بیشتر حاصل نگرش دیگران درباره شماست. در این میان تنها کاری می‌توان انجام داد، تأثیر گذاشتن بر نظرات و قضاوت‌های مشتریان است. آنچه که باعث شکل‌گیری نام تجاری می‌شوید، ایجاد یک تمایز قابل توجه در مقایسه با دیگران است.

به خاطر داشته باشید عامل کلیدی برای گسترش نام تجاری، رضایت مشتری است. اگر مشتریان خدمات‌تان را همانگونه که شما معرفی کرده‌اید ارزیابی کرده و هنگام استفاده از آن لذت برده و رضایت پیدا کنند، مطمئناً آن را به دیگران هم معرفی نموده و همان چیزی را درباره شما می‌گویند که انتظار شنیدنش را دارید. به این ترتیب شما به شهرتی عالی در کسب و کار خود دست پیدا خواهید کرد.

## ۲. بازاریابی مستقیم

شما می‌توانید نامه تبلیغاتی مناسبی را آماده کرده و آن را برای آدرس‌هایی که مایل به دریافت این نوع خدمات هستند، ارسال کنید.

## ۳. بازاریابی از طریق روابط عمومی

تبلیغات از طریق روابط عمومی شامل روش‌ها و تکنیک‌هایی است که زمینه گسترش شهرت و اعتبار شما را بطور غیرمستقیم فراهم کرده و هزینه آن هم بسیار پایین‌تر از روش‌های دیگر است. این نوع بازاریابی برای

تاثیرگذاری به زمان بیشتری لازم داشته و میزان فروش ناشی از آن به کندی افزایش می‌یابد اما تاثیرگذاری پایدارتری نیز دارد. تکنیک‌های زیر از جمله روش‌های بازاریابی از طریق روابط عمومی است:

✦ تهیه و ارسال یک خبرنامه الکترونیکی با موضوع خدمات شما

✦ نگارش مقاله و انتشار آن در نشریات با عنوان شخصی یا براساس نام

موسسه‌تان

✦ برگزاری سمینارهای کاربردی

### توزیع یا دسترسی (Place)

تصمیم‌گیری درباره این که مخاطبان چگونه به خدمات شما دسترسی پیدا کنند، رکن چهارم برنامه بازاریابی است.

### رضایت مشتری

به خاطر داشته باشید که عامل کلیدی در گسترش نام تجاری، جلب رضایت مشتری است. اگر مشتریان خدمات شما را همانطور که خودتان معرفی کرده‌اید، ارزیابی نموده و با استفاده از آن نیازشان را برآورد کرده و رضایت‌شان تأمین گردد، مطمئناً این خدمات را به دیگران هم معرفی کرده و درباره شما همان چیزهایی را می‌گویند که انتظار دارید. به این ترتیب شما به شهرت خوبی در کسب و کارتان دست پیدا می‌کنید. در عوض، مشتریان

ناراضی درباره شما تبلیغ منفی کرده و دیگران را از دریافت خدمات از شما منصرف می‌کنند. براساس تحقیقات بعمل آمده، تأثیر مشتریان ناراضی به مراتب بیشتر است. به طور معمول یک مشتری ناراضی می‌تواند بیش از ده نفر را از دریافت خدمات شما بازدارد؛ این در حالیست که مشتریان راضی حدود سه نفر را به دریافت خدمات از شما تشویق می‌کند. این امر نشان دهنده اهمیت جلب رضایت مشتری و دلیل اثرگذاری شدید نگرش منفی آنها بر روی کسب و کار است. به همین دلیل است که همواره باید بدنبال جلب رضایت مشتری باشید.

### مخاطرات و آفت‌های این شغل و نحوه پیشگیری آنها

✦ احتمال می‌رود که مرکز با استقبال زیادی از سوی همشهریان مواجه نشود. چون تنها منبع درآمد مرکز بر اساس مدت و تعداد تماس‌هایی است که افراد برای مشاوره می‌گیرند، پس یکی از ریسک‌ها و همچنین یکی از ضعف‌های بزرگ این مرکز هم در همین امر نهفته است. طبق پیش‌بینی‌ها، کمترین میزان کار یک خط مشاوره‌ای در روز، یک ساعت خواهد بود، اما به هر علتی اگر این میزان کاهش یافت، دیگر ادامه آن اقتصادی نخواهد بود. بنابراین در این مواقع پیشنهاد می‌شود که خطی که سوددهی لازم را ندارد، به صورت موقتی منحل گردیده و یا

اجاره کمتری از آن دریافت شود، همچنین می‌توان از حسابی که برای چنین مواقعی تشکیل شده است، کمک گرفت تا خطی که دچار کساد شده است را دوباره رونق داد. یکی از احتمالات دیگر کارآمد نبودن یک خط به میزان لازم، می‌تواند کم‌کاری مشاور نیز باشد، که در این صورت، خط مشاوره‌ای، به کس دیگری که واجد شرایط باشد انتقال داده خواهد شد.

#### ❖ رقابت با مراکز خدمات مشاوره پزشکی کهنه کار

یکی از مخاطرات این شغل رقابت با مراکز خدمات پزشکی کهنه کار است که توانسته‌اند سهم خوبی از بازار تقاضا برای این خدمات ایجاد کنند و طیف گسترده‌ای از مشتریان این خدمات را پوشش دهند لذا کسب و کار شما را رقیب خود می‌دانند. برای پیشگیری از این موضوع سعی کنید با ارائه خدمات ارزاتر و موثرتر و متنوع‌تر، بازار خوبی برای خود ایجاد کنید.



## توصیه‌هایی برای بهبود و توسعه شغلی

برای بهبود و کارآیی بیشتر مرکز، بهتر است هر ماه مقداری هزینه از مشاوران دریافت شود تا بوسیله آن بتوان به امر تبلیغات و گسترش فعالیت‌های مرکز پرداخت. همچنین بهتر است تا به صورت ماهیانه مجله پزشکی چاپ شود تا هم در جهت تبلیغات، کمک بیشتری به مرکز کرده و هم منبع درآمد دیگری برای آن باشد.

به کارگیری نکات زیر می‌تواند در توسعه و بهبود شغلی شما موثر باشد:  
سایت خود را توسعه دهید و سعی کنید با توجه به نکات ذیل تعداد بازدیدکنندگان را افزایش دهید:

- ❖ تا می‌توانید مطالب جدید و کاربردی در سایت خود قرار دهید.
- ❖ اخبار و مطالب مرتبط با فعالیت‌هایتان را در سایت قرار دهید.
- ❖ فضایی برای دریافت و انتشار نظرات بازدیدکنندگان اختصاص داده و بازدیدکنندگان را برای نظردهی تشویق کنید.
- ❖ با سایت‌ها و وبلاگ‌های مرتبط تبادل لینک کنید.
- ❖ سعی کنید به مطالبی از قبیل مهارت‌هایتان در زمینه خدمات مشاوره

پزشکی، اشاره کنید.



## سازمان‌ها و مراکزی که با این شغل مرتبط هستند

- ✦ سازمان نظام پزشکی
- ✦ وزارت بهداشت و آموزش پزشکی
- ✦ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
- ✦ بانک‌ها و موسسات مالی و اعتباری

## معرفی مشاغل مرتبط و مکمل

- ✦ داروخانه‌ها
- ✦ بیمارستان‌ها
- ✦ کلینیک‌های پزشکی
- ✦ آزمایشگاه‌های تشخیص طبی
- ✦ خدمات پزشکی درمان در منزل

## منابع آموزشی و تخصصی مورد نیاز

- ویندی درایدن، کولین فلتهم، مترجم: جواد محمودی قرائی، هانیه فراهانی فرد، مشاوره کوتاه؛ یک شیوه علمی و منسجم، ناشر: قطره
- عبدالله شفیح آبادی، فنون و روش‌های مشاوره
- رهنمایی، سید احمد، آشنایی با اصول و فنون مشاوره، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)،
- امداد پزشکی، مولف: دیوید ورنر، مترجم: محمدرضا یاورى، ناشر: تلاش
- مدیریت و تجارت الکتریکی، مولفان: مهران آقایی، افسانه حاجیان، ناشر: سفیر