

ANALISI DEL CONTESTO ESTERNO E INTERNO

COSA ABBIAMO ANALIZZATO	METODI USATI	OUTPUT
Mercato e concorrenza (cosa offre, come comunica, prezzi)	Analisi desk e mystery shopper	Individuazione delle aree di mercato a maggior potenziale e delle opportunità/minacce derivanti dal contesto competitivo
Clienti: caratteristiche, bisogni, attese, comportamenti, driver di scelta, punti dolenti	Questionari strutturati ai pazienti della CdV	Profilo del paziente-tipo e individuazione di problemi ed opportunità di miglioramento
La clinica: servizi offerti, prezzi, comunicazione, organizzazione, performance	Interviste approfondite allo staff, analisi documentale	Punti di forza/debolezza, unicità, gap rispetto a concorrenza e bisogni dei pazienti
Brand positioning	Questionari ai pazienti ed allo staff della clinica	Percezione del brand CdV
OUTPUT		
Analisi SWOT (opportunità, minacce, punti di forza e debolezza)		
Identificazione dei fattori critici di successo e delle questioni-chiave da risolvere		