

民营养养老机构市场营销策略研究

胡银兰

(江西理工大学, 江西 赣州 341000)

摘要: 伴随着社会经济的不断发展, 我国的人口结构发生了较大的转变, 其中最为凸显的特征是人口老龄化。该情况的出现对社会的各个方面产生了影响, 其中老年群体数量的增加, 对医疗、养老等方面提出了更高的要求, 为社会与国家带来了更大的压力。在养老体系中民营养养老机构占据重要地位, 受到了社会各界的广泛关注, 为了更好地发挥其作用, 本文对民营养养老机构的营销现状进行论述, 并提出营销的优化策略, 为民营养养老机构的发展提供参考。

关键词: 民营养养老机构; 市场营销; 策略

民营养养老机构指的是私人建立, 并在相关部门进行登记后, 开展非营利性质的社会公益机构。

民营养养老机构为了提供更好的服务, 使养老机构更具竞争力, 采取了一系列市场营销策略, 从而为老年群体提供更加优质的服务, 实现民营养养老机构的可持续发展。但在当前的市场营销活动中出现了一些问题, 民营养养老机构需要正确看待问题, 并采取针对性策略解决问题。

一、民营养养老机构市场营销的现状

在当前时代的发展过程中, 许多民营资本参与到社会的养老服务活动中, 但是由于部分民营养养老机构的缺乏投资、服务人员的服务意识不足以及养老服务的项目与产品较为单一, 导致实际效果和预期效果存在较大差异。基于此, 虽然民营养养老机构的出现有助于社会老龄化压力的缓解, 但仍存在较大的发展空间, 其中包括产品质量、营销方式等。在该背景下, 民营养养老机构致力于营销策略的转变, 但由于创新力的缺乏, 导致在当前的营销策略转变上显示出的效果较差。其中民营养养老机构营销策略存在的问题如下。

首先, 民营养养老机构在营销策略的制定方面缺乏考量。从理论的视角出发, 民营养养老机构开展的市场营销策略需要遵循可持续发展以及顾客至上的原则, 但由于养老行业自身的特点, 民营养养老机构常常面临着投资的回收周期长以及行业竞争压力大等问题。从而导致了在营销策略的制定方面, 民营养养老机构与老年群体之间的需求存在了明显的差异。在当前阶段民营养养老机构的市场营销活动中, 将成本的控制作为导向, 这种营销的策略对老年群体的预期以及接受缺乏足够的考虑, 最终导致实际的营销效果不甚理想。

其次, 在当前时代的发展过程中, 许多民营养养老机构仍处于初级发展阶段, 没有形成良好的未来规划。在许多民营养养老机构的市场营销活动中, 存在系统内部管理的缺乏、服务人员的行为尚不规范等问题。在养老机构的竞争活动中, 其服务质量是竞争力的直观展现。但是在当前时代下, 许多民营养养老机构的专业服务人员较少, 一般采取专业服务人员带领其他人员的方式开展经营。虽然民营养养老机构与养老服务培训机构展开了合作, 但存在培训人员的缺乏、培训方式缺乏合理性等问题, 导致出现了许多培训问题, 在民营养养老机构中服务人员缺乏专业技能。

最后, 在民营养养老机构的市场营销活动中, 服务人员的招聘存在一些问题。在民营养养老机构的发展过程中, 养老服务的质量属于其发展的基础, 伴随着养老行业的进步, 各个养老机构中专业服务人员以及服务水平的高低, 往往决定了机构未来的发展。在当前阶段的发展过程中, 许多民营养养老服务机构存在专业人才

招聘的难题, 阻碍了其长远发展, 造成该问题的原因包括求职者缺乏职业认同感、养老服务机构的薪资待遇尚未明确等。因此, 民营养养老机构的管理者需要注意服务人员待遇的提升, 给予其更多的关怀, 从而更好地吸引人才。

二、民营养养老机构的市场营销策略

(一) 注重产品优化, 提高服务质量

首先, 在民营养养老机构的服务过程中, 老年群体的住宿场所占据重要地位。因此, 民营养养老机构需要加强对住宿场所的优化, 从国家的相关标准出发, 对机构内的室内环境、水电等方面进行优化, 从而为老年群体提供舒适的住宿条件, 推动养老服务的可持续发展。同时在民营养养老机构的活动场所、室内以及室外环境中, 进行报警设备的安装, 当老年人出现身体不适时可以借助报警设备进行求救, 从而为老年人提供保障。同时可以在室内的卫生间安装红外探测设备, 当老年人出现长时间如厕情况时, 安排服务人员对老年人情况进行查看, 从而最大程度上避免意外的出现。在民营养养老机构的服务中, 也需要为老年人房间进行设施的配置, 如电视、衣柜等, 为老年人提供优质的住宿条件。

其次, 民营养养老机构需要注重老年人活动设施的完善, 为老年人室内外活动的开展加以优化。在室内活动中, 民营养养老机构可以通过设置戏曲播放室、手工室等为老年群体提供丰富的室内活动场所。在室外活动中, 民营养养老机构可以设置健身器材, 如乒乓球、羽毛球等设施。同时民营养养老机构可以为入住的老年群体发放测量手环, 从而对老年人的身体情况进行实时查看, 在出现意外情况时, 服务人员可以及时发现, 并加以救助。

再次, 民营养养老机构可以对老年人的饮食进行优化。在日常的老年服务活动中, 民营养养老机构可以对老年人的不同饮食需求以及身体情况进行把握, 通过饮食的不断调整, 保障老年人的营养健康。在老年群体中存在许多患有糖尿病的老年人, 对此需要对饮食加以控制, 从而防止病情出现恶化; 对于喜欢品尝美食的老年人, 民营养养老机构可以通过自助餐的方式, 为其提供多种菜品选择, 从而最大程度上满足老年人的饮食需求。

最后, 民营养养老机构需要注重与社会开展交流。如民营养养老机构可以与旅游公司开展合作, 定期带来老年群体前往景点进行旅游, 得到生活的丰富; 与学校、政府部门等开展合作, 在端午节、重阳节等节日开展多种活动, 从而更好地满足老年群体的生活需求; 与公益机构开展合作, 从而吸引更多的公益力量参与到养老服务活动中。

(二) 创新营销策略, 展现机构优势

在民营养养老机构的市场营销活动中, 机构需要注重营销策略的创新, 通过多种方式, 更好的展现机构优势, 其中具体的营销

策略包括以下两个方面。

一方面,线上营销策略。伴随着信息技术的不断发展,该技术逐渐应用于各行各业,传统的营销策略无法取得良好的效果。为了吸引更多的老年人入住民营养养老机构,机构不仅需要具有良好的服务质量和评价,还需要注重信息技术的应用,开展线上营销活动。在当前时代的发展过程中,养老机构之间的竞争日趋激烈,民营养养老机构为了在竞争中脱颖而出,可以通过信息技术的应用,引导老年人在网络平台表露自身需求,从而对养老服务活动进行优化调整,开展针对性的服务活动。同时民营养养老机构可以通过线上营销的开展,推行养老服务活动,如微信公众号、微博等媒介,对机构的养老服务标准进行展示,从而树立良好的机构形象,吸引老年群体的关注。

另一方面,线下营销策略。伴随着时代的发展,越来越多的老年群体入住到养老机构中。老年群体希望在养老机构中得到优质的服务,从而安度晚年,因此,民营养养老机构在市场营销活动中,可以安排营销人员前往周边区域进行线下推广活动,借助宣传手册的方式,对养老机构的特点进行介绍,通过优质的服务,从而更好地吸引老年群体。在老年人进行养老机构的选择过程中,对养老服务水平尤为看重,当老年人与家属进入到民营养养老机构进行参观后,可以感受到优质的养老服务活动,从而坚定入住养老机构的决心。在民营养养老机构的发展过程中,服务人员的技能以及水平,会直接影响到养老机构的市场竞争情况。因此,民营养养老机构需要注重线下营销活动,对老年人的不同需求进行把控,从而满足其各方面需求,开展良好的营销活动。

(三) 优化招聘制度,加强员工培训

在当前时代背景的影响下,民营养养老机构为了得到更好的发展,需要注重服务人才的招聘,从而保障机构的可持续发展。因此,民营养养老机构可以通过服务人才招聘制度的优化,从而提高服务人员的水平,通过招聘具有职业证书的人才,从而开展良好的养老服务。同时民营养养老机构在人才的面试活动中,需要对应聘者是否对养老服务行业持有认可度进行明确,从而判断是否录取。传统的人才招聘模式,选取的人才不利于机构自身需求的满足,为此,民营养养老机构需要注重招聘制度的优化,借助校企合作、引进人才等方式,选取具有较高素养的专业服务人才,从而更好地满足对人才的需求。首先,民营养养老机构可以通过校企合作的开展,招聘养老专业的相关人才,为其提供优质的服务,不仅有助于缓解就业市场的压力,还可以为养老机构注入活力,推动其长远发展。其次,民营养养老机构可以与相关培训机构开展合作,鼓励机构内服务员参与到培训活动中,掌握更加丰富的服务技能,从而得到专业素养的提升,为老年人提供更为优质的服务。最后,民营养养老机构可以为养老专业的学生提供实习场所,通过实习活动的开展,使学生逐渐养成对企业文化的认可,从而在就业后,积极参与到老年服务活动中,实现人才质量的显著提升。

另外,在民营养养老机构的发展过程中,养老服务质量属于根本,其中服务人员的水平以及质量会直接影响到养老机构的长远发展。因此,民营养养老机构为了得到市场竞争力的提升,需要注重口碑的树立,维持良好的社会形象。一方面需要使服务人员机构产生认同感,在老年服务活动中感受到幸福,从而全身心地投入到服务活动中。对此,民营养养老机构的管理者需要对服务人员的需求进行了解,并根据其实际需求开展相应的调整,从而提高服务人员的工作积极性,保障服务的质量与水平。在民营养养老机构的服务过程中,只有使服务人员具有幸福感,才能开展更好的养老

服务活动,并取得良好的经济效益,通过服务质量的提升,可以使老年人认可养老机构,从而常住于此。另一方面民营养养老机构需要注重专业营销队伍的构建。在民营养养老机构的营销活动中,机构首先需要明确营销团队的核心,并由其指导营销团队的运行。另外,民营养养老机构在招聘营销人员的过程中,需要对其沟通、应变等能力进行调查,从而选取出符合机构发展实际的营销人才。

(四) 开展多元发展,提供资金保障

在民营养养老机构的发展过程中,需要注重多元发展,加强各种资源的利用。民营养养老机构需要注重社会参与度的提升,通过多元化渠道,更好地开展融资活动。在实际的发展过程中,民营养养老机构离不开政府的支持,政府需要对民营养养老机构的创建和运行提供政策支持。同时政府需要通过政策的制定,包括税收的减税,并引导社会各界开展投资与捐赠活动,将民营养养老机构的营业收入、政府补助以及社会捐赠的融合,解决民营养养老机构的资金问题。民营养养老机构的多元化发展指的是在原有行业的基础上,开展其他的生产经营,与专业化的经营模式存在明显的差异。如在民营养养老机构中,可以开展种植业,为老年人提供自给自足的氛围感,使其可以在养老机构中,养花种草、下棋以及聊天等活动。民营养养老机构可以通过以上活动的开展,使老年群体得到更加丰富的娱乐活动,同时可以加强对周边土地、植被的利用,帮助老年人更好的度过闲暇。同时民营养养老机构需要注重市场营销的开展,对自身的养老模式进行宣传,更好的展现出本机构具有的优点,从而吸引更多的老年人进入,从而保障自身的可持续发展。

另外,民营养养老机构需要注重投资伙伴的寻找,通过开展吸引投资,从而为养老机构的运行提供资金保障。民营养养老机构可以开展项目论证活动,并借助项目实施时间表的拟定,选择合适的实践开展融资活动,从而保障机构建设。首先,民营养养老机构可以吸引服务人员进行投资,并根据投资给予股份,显著提高服务人员的服务热情。其次,民营企业可以根据项目报告以及市场的结果出发,寻找投资的合作者,从市场的实际出发,有针对性地选择合作伙伴,可以通过小范围试点的开展,为养老机构获得一笔项目的启动资金。最后,如果启动资金无法满足项目的资金需求,民营企业可以寻求金融机构的帮助,通过正规的贷款活动,筹集充足的资金。

三、结束语

综上所述,伴随着社会经济的发展,民营养养老机构迎来了新的发展机遇和挑战,机构需要抓住机遇,从而更好地应对挑战。其中民营养养老机构可以通过产品优化、创新营销策略等方式,得到市场竞争力的提升,从而推动老年人入住率的提升,更好的缓解当前的人口老龄化压力,为社会经济的可持续发展提供保障。

参考文献:

- [1] 邢怡青,张亮,贺睿博等.资源配置对医养结合型养老机构服务质量的影响——基于“结构-过程-结果”三维质量理论[J].卫生经济研究,2023,40(10):11-15.
- [2] 张平.老年人群机构养老偏好成因及其对茶企业营销方式的影响[J].福建茶叶,2020,42(12):39-40.
- [3] 蒋艳芳.人口老龄化背景下Y居家养老机构营销策略创新研究[D].广西大学,2020.
- [4] 潘浩然,吴美珍.基于购买者需求视角的民办养老机构营销策略研究——以杭州康久天颐老人之家为例[J].商讯,2019(35):14-15.