

il Chirone

RIVISTA DI INFORMAZIONE E ATTUALITÀ VETERINARIA

il Chirone on line 9.2015

dalla stampa internazionale

Come ampliare il *business* di un ambulatorio veterinario

La soddisfazione e la fedeltà di un cliente sono essenziali per gestire una pratica veterinaria proficua; esse ci permettono di comprendere cosa è veramente buono e quali sono le aree che necessitano invece di un cambiamento. Soddisfazione e fedeltà sono essenziali per legare a sé il proprietario di un animale d'affezione e per trarne i vantaggi economici relativi. Come in molte altre imprese, anche in veterinaria è necessario impegnarsi a fondo per mantenere un cliente e contribuire ad aumentare i profitti derivanti dalla professione. In ciò, è essenziale fin dall'inizio esaminare bene i clienti per comprenderne l'atteggiamento verso la professione veterinaria, valutarne la soddisfazione e su ciò orientare il nostro atteggiamento. La soddisfazione del cliente risulta vitale per il profitto professionale.

I dati relativi alla soddisfazione di un cliente permettono di classificare i clienti come:

- a) **promotori** (entusiasti, raccomanderanno il veterinario ad altri),
- b) **passivi** (soddisfatti, ma non entusiasti, potranno essere facilmente acquisiti dalla concorrenza),
- c) **detrattori** (clienti non soddisfatti in grado di danneggiare la reputazione del veterinario).

Si tratta di valutazioni che derivano da una domanda chiave: raccomanderesti questo veterinario a un tuo amico?

La professione veterinaria è talvolta criticata per non ascoltare a sufficienza i clienti; da un'indagine *ad hoc* questa critica è emersa da circa un quarto della clientela, che esprimeva nel contempo il desiderio che il veterinario:

- mettesse il cliente e l'animale a loro agio,
- conducesse un esame molto accurato dell'animale,
- coinvolgesse il cliente in ogni decisione riguardante l'animale,
- spiegasse ogni problema e relativi trattamenti,
- dimostrasse particolare attenzione per l'animale,
- spendesse un tempo soddisfacente nella discussione con il cliente.

Il veterinario deve essere in grado di trasferire al proprio cliente, in una forma facile, tutta la sua esperienza che altrimenti, seppure di valore, va persa. Un'esperienza di alta qualità avrà un impatto positivo sulla clientela e sarà in grado di ampliare il *business* dell'ambulatorio.

(Bains B. (2015) Measuring client satisfaction. In Practice 37, 203-205)

Migliorare la salute animale per alleviare la povertà e la fame nel mondo

Tra gli obiettivi delle Nazioni Unite vi è quello di eradicare dal mondo l'estrema povertà e la fame. Oggi, milioni di famiglie dipendono dall'agricoltura per il loro sostentamento e circa il 90% sono in condizioni di estrema povertà. Secondo calcoli della FAO, nei Paesi in via di sviluppo 2,6 miliardi

di persone dispongono per vivere di meno di 2 \$ al giorno e di queste 1,4 miliardi risultano estremamente povere, vivendo con meno di 1,25 \$ al giorno. La povertà è intimamente associata con la malnutrizione; un calcolo della FAO del 2012 suggerisce che circa 925 milioni di persone risultano sottanutrite. La malnutrizione influenza l'altezza e il peso; un ritardo di crescita nei bambini aumenta il rischio di malattie, influenza negativamente lo sviluppo delle capacità fisiche e cognitive, nonché la capacità produttiva degli adulti. Una sicurezza alimentare esiste quando le popolazioni hanno accesso a cibo sufficiente e sicuro, in quantità tale da soddisfare le necessità alimentari richieste da una vita attiva e sana. In questa prospettiva, gli animali rivestono una considerevole importanza come mezzo per uscire dalla povertà, sia in forma diretta, come produttori di alimenti (carne, uova, latte), che indirettamente come fornitori di servizi che possono essere scambiati con alimenti o denaro. Le analisi di settore indicano che la possibilità per i poveri allevatori di accedere a servizi di sanità animale migliora decisamente le loro condizioni di vita. Molti sono gli animali che allevati possono in vario modo migliorare le condizioni di vita di quelle popolazioni, due in particolar modo: i polli e gli equini da lavoro. Sono specie che spesso vengono sottovalutate rispetto ai bovini, le pecore e le capre, ma che in realtà hanno il potenziale di ridurre la povertà, garantire una maggiore sicurezza alimentare e condizioni di vita sostenibili.

I polli giocano un importante ruolo dal punto di vista economico, nutrizionale e socioculturale nei poveri centri rurali, avendo il potenziale di alleviare la povertà in condizioni di maggior sicurezza alimentare. In aggiunta, i possibili guadagni derivanti da un allevamento di polli possono essere impiegati per investimenti in altri settori animali. Le malattie infettive possono influenzare negativamente l'economia di questi allevamenti famigliari; la situazione sanitaria può essere migliorata con l'introduzione di razze geneticamente più resistenti, di strategie di controllo e con l'addestramento degli addetti.

Gli equini da lavoro sembrano rivestire un ruolo essenziale, essendo impiegati in diversi settori: trasporto di merci, persone e materiali da costruzione, nonché agricoltura e turismo. Purtroppo si tratta di una specie che spesso è assente nei programmi di sviluppo dell'agricoltura, educativi o sanitari. Nei Paesi sottosviluppati gli equini soffrono spesso di bassa produttività, risultato della presenza di malattie infettive o associata a cattive condizioni di alimentazione o allevamento.

(Stringer A.(2014) One health: Improving animal health for poverty alleviation and sustainable livelihoods. Vet. Rec. 175, 526-529)

Tutta la mia vita ha avuto qualcosa di comune con quella dei cani. Io li immagino dei geni benigni; hanno il senso del soprannaturale, che si rivela a volte nella loro agitazione repentina. Ho tanto vissuto con loro che quasi li comprendo ed essi mi parlano.

Gabriele D'Annunzio