



Rifugio
Valdiflora

Rifugio Valdiflora

Pet Taxi

for secure and emergency transport

Scheda prodotto



1. Il servizio.....	2
2. I vantaggi per il cittadino	2
3. I vantaggi per il veterinario	2
4. Come si attiva il servizio	3
5. Come funziona Pet Taxi	3
6. Costi del servizio.....	4
7. Termini di pagamento	4





1. Il servizio

Il servizio Pet Taxi (for secure and emergency transport) è la soluzione che Rifugio Valdiflora propone in risposta ai bisogni che i cittadini ed i loro animali manifestano nei casi di:

- ✓ Servizio di supporto al cittadino: Pet Taxi è a disposizione del cittadino per il trasporto e l'assistenza domiciliare per i propri animali. La nostra ambulanza ed i nostri operatori sono a disposizione per fornire il servizio "taxi" dedicato agli animali per trasportarli comodamente da casa all'ambulatorio veterinario, che sia quello di famiglia o quello di zona con noi convenzionato. Pet Taxi è inoltre pensato per fornire assistenza domiciliare per medicazioni e terapie all'animale sgravando il proprietario dall'obbligo di doverlo muovere dalla propria residenza
- ✓ Emergenza: il team Pet Taxi è specializzato nel recupero degli animali in condizioni critiche e nel loro trasporto presso il veterinario di zona. Tali condizioni si ritrovano per esempio negli incidenti stradali, incidenti domestici e nelle situazioni di emergenza in generale in cui possono essere coinvolti gli animali

2. I vantaggi per il cittadino

Il cittadino ha il vantaggio di:

- ✓ **Avere un punto di riferimento per l'intero processo di assistenza medico-veterinaria**, che non si limita alla sola visita veterinaria
- ✓ Sapere di affidarsi a **personale specializzato** che sa come relazionarsi con l'animale anche in casi "difficili"
- ✓ Riuscire a **gestire senza difficoltà le emergenze**
- ✓ Disporre di **assistenza a domicilio** senza dover muovere l'animale da casa
- ✓ Ricevere supporto nella movimentazione di cani di **grossa taglia**
- ✓ Essere **tranquillo** nella gestione completa dell'animale di famiglia

3. I vantaggi per il veterinario

Il veterinario che aderisce al servizio ha il vantaggio di:

- ✓ **Incrementare la propria clientela** acquisendo nuovi pazienti grazie alle chiamate raccolte da Rifugio Valdiflora in cui il richiedente manifesta la volontà di condurre l'animale dal *veterinario di zona*;
- ✓ **Aumentare la qualità ed il livello** del servizio complessivo offerto al cliente;
- ✓ **Semplificare e agevolare** il processo di assistenza medico-veterinaria che diventa meno gravoso per il cliente
- ✓ **Fidelizzare** il cliente

4. Come si attiva il servizio

Le chiamate provenienti dai cittadini che richiedono assistenza sono raccolte da un centralino dedicato con due linee attive secondo le seguenti modalità:

- ✓ la linea che risponde al 347/6503745 è attiva h24 per le richieste di soccorso relative alle emergenze
- ✓ la linea che risponde al 334/1844833 è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.30 per la prenotazione di trasporto e/o assistenza domiciliare

Il servizio può essere attivato dal veterinario che necessita di assistenza su un cliente, il quale può chiamare direttamente il numero dedicato oppure fornire i riferimenti al cliente.

5. Come funziona Pet Taxi

Casi di assistenza nel trasporto o di attività domiciliare.

Il Customer Service prende in carico e gestisce la richiesta del cliente:

- ✓ ascoltandone le esigenze
- ✓ verificando la disponibilità del mezzo ambulanza
- ✓ contattando il veterinario indicato dal cliente o quello di zona e prenotando la visita
- ✓ Comunicando al cliente la soluzione identificata

Casi di emergenza.

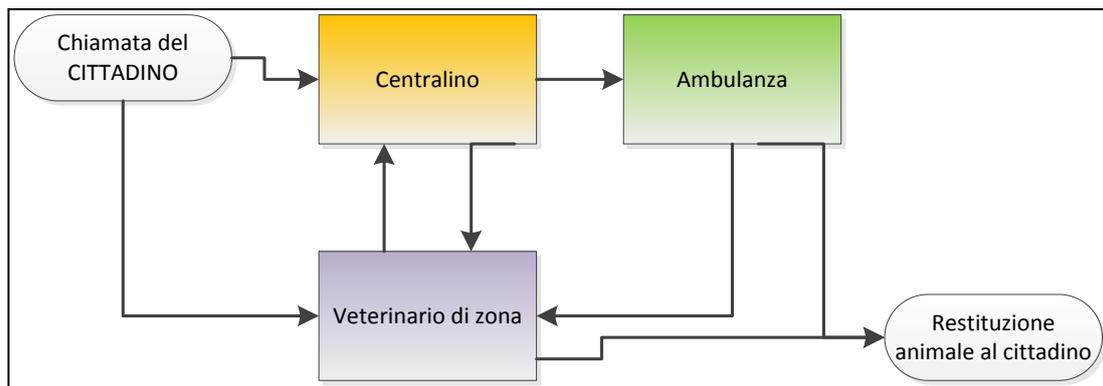
Il centralino raccoglie la chiamata ed assegna un codice di emergenza al caso da gestire:

- Verde: emergenza di livello molto basso
- Giallo: emergenza di livello medio
- Rosso: emergenza di alto livello
- Nero: emergenza grave

Il centralino allerta l'operatore dell'ambulanza ed il veterinario di zona i quali hanno l'obbligo di recarsi immediatamente sul luogo dell'incidente al fine di prestare soccorso all'animale.

Il veterinario di zona ha la facoltà di indicare un suo sostituto da contattare nel caso in cui sia impossibilitato a far fronte alla richiesta a causa di urgenze in corso nell'ambito della propria attività ambulatoriale.

Le chiamate relative ad emergenze con codice rosso o nero hanno la priorità sulle chiamate relative alle richieste di trasporto e/o assistenza domiciliare non urgenti.



6. Costi del servizio

Servizio di trasporto

- A partire da 50,00 Euro variabile in funzione al tragitto da percorrere, comprensivo di operatore specializzato

Emergenze

- Emergenze diurne 150,00 Euro (140,00 nel comune di Pescia) comprensivo di personale sanitario
- Emergenze notturne 200,00 Euro (190,00 nel comune di Pescia) comprensivo di personale sanitario

I prezzi sopra indicati si intendono iva inclusa.

7. Termini di pagamento

Il costo del servizio Pet Taxi è a carico del cittadino che effettua la chiamata.

Il cliente può scegliere se effettuare il pagamento del servizio direttamente all'operatore del mezzo ambulanza, dotato di POS, oppure al veterinario in sede di visita.