

SCENARI DEL TURISMO

Vacanze: on line, o in agenzia?

Se in America si viaggia ormai solo tramite Internet con un bel risparmio di tempo e denaro, in Italia c'è ancora chi, a dispetto della crescita delle web agency, preferisce il contatto umano della agenzia tradizionale. Abbiamo confrontato i due sistemi, per scoprire che...

Alice Torelli

Se andate a San José (California) e avete bisogno di un'agenzia viaggi, vi aspetta un'impresa ardua. Semplicemente perché ne è rimasta una sola. Il motivo? Da anni ormai in America le persone organizzano le proprie vacanze online. Questo fenomeno ha preso piede anche in Italia. Navigando su Internet siamo bombardati da siti che offrono pacchetti-vacanze. Chi sceglie solo hotel e voli, chi addirittura agriturismo e crociere. Ma vediamo i pro e i contro mettendo a confronto un'agenzia "vecchio stampo" con una "web-agency".

Master Meeting ha incontrato **Pasquale Fabbrini** (foto), da tre anni alla guida della tradizionale **Hea-**

ven Viaggi di Oderzo (Treviso). «Ho sempre lavorato nell'ambito del turismo, prima da animatore poi in diversi ristoranti in Inghilterra». Sentendo però l'esigenza di tornare in Italia e con qualche soldo da parte, decide di aprire una propria agenzia viaggi. Così a 24 anni, dopo un corso di aggiornamento che lo avvicina al settore, nasce Heaven Viaggi. Inizialmente con un socio, ora Pasquale Fabbrini è l'unico proprietario.

Vogliamo sapere quali problemi ha incontrato. «La difficoltà iniziale è stata quella d'inserirsi in un posto dove nessuno ci conosceva». Ma ora tutto si è risolto. Anzi. Nonostante siano presenti altre sei agenzie in un paese di sole 20 mila persone, lui è riuscito a «decollare». «Ora la concorrenza è leale, abbiamo un rapporto di convivenza pacifica». In soli tre anni è riuscito ad ammortizzare tutte le spese iniziali. E i guadagni non mancano. Affiancato nel lavoro da un'altra ragazza, organizza viaggi in cui il rapporto qualità/prezzo è pienamente rispettato. «Le aspettative rispecchiano il prezzo del prodotto».

Gli chiediamo perché una persona dovrebbe rivolgersi ad un'agenzia piuttosto che prenotare il viaggio online. Il discorso riguarda la questione dell'assistenza. «Tratto spesso questo argomento con i clienti.



SCENARI DEL TURISMO

I maggiori siti online

Ecco qualche altro esempio per prenotare le vostre web-vacanze. Partiamo con www.lastminute.com. Facile da usare, basta solo immettere la data di partenza e arrivo e la località che si desidera raggiungere. Il gioco è fatto. Secondo step è quello di scegliere ciò che conviene alle vostre tasche e iniziare la prenotazione. Due le possibilità di pagamento: con carta di credito via Internet. Oppure off-line (chiamando il servizio clienti) con bonifico bancario o vaglia postale.

Continuiamo con www.edreams.it. Attivo dal 2001, qui si trovano vacanze per tutti i gusti, per chi cerca il relax in famiglia e per chi gli amanti dei "viaggi avventura". Per prenotare basta inviare una e-mail o una telefonata. Con la sua presenza pan-europea in Italia, Spagna, Gran Bretagna e Francia, questo sito rappresenta una valida vetrina per proporre al cliente, prodotti e servizi legati al mondo del turismo e tempo libero.

Un progetto innovativo nel campo del turismo online lo propone www.viaggiare.it. Obiettivo? Sviluppare in Italia tecnologie informatiche al servizio dei consumatori, integrando in un unico sito tutte le funzionalità per scegliere e prenotare viaggi nel mondo a tariffe vantaggiose. Nelle sue pagine troverete voli low cost e alberghi convenienti.

Per concludere visitate www.eviaggi.com. Pagando con carta di credito, i documenti vengono recapitati direttamente a casa. In più avrete consigli utili su tutti i Paesi del mondo. Dal servizio meteorologico al cambio, dagli orari internazionali al convertitore di misura. Facile da usare, aspetta solo un vostro clic.



Ammetto che in rete si trovano occasioni molto valide e a buon mercato. Ma che succede al momento dell'inconveniente? Su Internet non si sa dove sbattere la testa. L'agenzia viaggi al contrario, ha sempre un referente per qualsiasi evenienza». Pronto quindi a risolvere ogni problema. «L'organizzazione della vacanza è la parte minore del lavoro. Mi attivo nel momento in cui il cliente mi dice "prenota" fino a quando non è rientrato a casa e tutto è andato bene». In caso contrario Fabbrini è disponibile a risolvere eventuali intoppi. Questo il reale vantaggio. Il prodotto è lo stesso, ma l'assistenza fa la differenza.

Passiamo ora all'altro versante, quello interattivo. Per questo parliamo con **Adriano Meloni** (foto in alto), amministratore delegato di Expedia, l'azienda lanciata nel 1996 sul mercato statunitense da Microsoft. In Italia dal 2001, con sede a Milano, Expedia è la prima società di e-commerce che offre un servizio di prenotazione e acquisto di viaggi online. Siamo curiosi di sapere da quante persone è clicca-



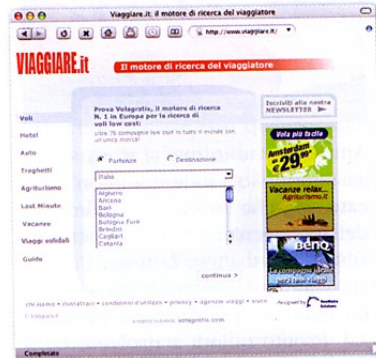
to giornalmente. «Mediante visitano il sito circa 50mila persone al giorno, con punte di oltre 100 mila, e le page view sono più di 400 mila». Con un fatturato che supera

SCENARI DEL TURISMO



10 miliardi di euro, Expedia Inc è leader mondiale dell'e-commerce. In Italia il fatturato si aggira attorno a centinaia di milioni di euro. Dove abbiamo raggiunto una quota di mercato pari al 20% in soli

quattro anni di attività. Con una crescita del 500% nel primo trimestre 2005». Quando vogliamo sapere come affrontano la questione della competitività, curiosamente Adriano Meloni risponde che quello che maggiormente teme sono proprio le agenzie off-line. «Non abbiamo concorrenti online. Consideriamo competitor, piuttosto, le agenzie off-line e i siti dei vettori aerei. Anche a lui chiediamo perché una persona dovrebbe rivolgersi a loro per organizzare le va-



canze. «I vantaggi che offre Expedia sono la garanzia di massima sicurezza nelle transazioni, un ottimo rapporto qualità/prezzo, la semplicità nel trovare la soluzione più adatta alle proprie esigenze e l'ampiezza dell'offerta, che comprende 80 mila hotel in tutto il mondo, partnership con 450 compagnie aeree e le principali agenzie di autonoleggio presenti in 60 Paesi». E per eventuali problemi con i clienti? «Per il momento non abbiamo avuto grosse difficoltà. I nostri clienti si dichiarano soddisfatti della loro scelta. A voi quindi l'ardua sentenza. Se dare priorità alle vostre tasche e prenotare comodamente seduti in poltrona, oppure optare per una soluzione "chiavi in mano" nell'agenzia sotto casa.

