

NETWORK NEWS[®]

La prima NEWSLETTER dedicata ad agenzie di viaggi, network & nuovi format

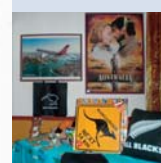
Milano, 28 novembre 2008 - Numero 10 - www.network-news.it



L'editoriale
di **Letizia Orsini**



Il Network del mese
Liberi Tutti
di **Torino**



Il Negozio del mese
AustraliaNZ Shop
di **Roma**

Di ritorno da alcuni giorni dedicati a incontri con le agenzie di viaggio e ancora impressionata dalla partecipazione delle agenzie e dei tour operator al TTG Incontri di ottobre, mi convinco sempre di più che la scelta di molte low cost di lavorare con il trade sia la strada giusta e che la multicanalità favorisca solo l'allargamento del mercato. Sembra che il mondo si sia ribaltato rispetto a una decina di anni fa, quando la norma era lavorare solo con le compagnie tradizionali, quelle affidabili che pagavano elevate commissioni, mentre le low cost, che cominciarono ad affacciarsi sul mercato, venivano viste con perplessità, soprattutto per il fatto di rivolgersi al consumatore finale eliminando la distribuzione. E nonostante Ryanair abbia definito le agenzie di viaggio "i peggiori parassiti del sistema", pur avendo in una prima fase lavorato con loro e avendo beneficiato del loro lavoro per affermarsi, la maggior parte delle low cost ha trovato il modo di collaborare con il trade con profitto e soddisfazione per entrambi, tanto che oggi tante agenzie ritengono più affidabili le compagnie low cost di alcune compagnie tradizionali e preferiscono indirizzare proprio su queste i loro clienti. L'argomento richiederebbe molto più spazio, ma se vi interessa sapere di più sulla nascita e l'affermazione delle compagnie low cost vi invito a leggere il mio libro "Volare low cost", appena pubblicato da Hoepli Editore nella collana "Turismi e turisti".

Letizia Orsini, country manager TUfly

IL NEGOZIO DEL MESE

L'agenzia di viaggi del mese di novembre non è una... agenzia, ma un negozio (vedi foto in alto), però si occupa lo stesso di turismo, essendo interamente dedicato a prodotti australiani e neozelandesi, artigianato e oggetti tipici, vini e bevande locali, difficili da trovare in Italia. Si trova nel centro storico di Roma, si chiama **AustraliaNZ Shop** ed è una iniziativa del tour operator **Australia Alternativa-Nuova Zelanda Viaggi**, attivo dal 2000 e filiale del gruppo francese **Nouvelle Zélande Voyages** nato a Parigi nel 1994. "Con i nostri due marchi siamo tra i pochi operatori specializzati" sottolinea Carla Rocchi, responsabile del t.o. in Italia "In particolare, siamo gli unici a proporre in modo approfondito anche la Nuova Zelanda, destinazione per appassionati che oggi rappresenta circa il 30% del nostro traffico e ha il vantaggio di essere più piccola dell'Australia e facilmente abbinabile alle isole Fiji o alle Cook".

BOTTA E RISPOSTA

Per la prima volta la rubrica ospita un rappresentante dei GDS, **Flavio Selvatico**, direttore commerciale Italia di Sabre Travel Network, con trascorsi in Gattinoni & Co. e in Gastaldi Tours.

Domanda - Qual è il maggior pregio e il peggior difetto dell'agente di viaggi italiano? **Risposta** - *Maggior difetto, essere legati a un modo di operare che nel tempo ha subito tante modifiche: molti si sentono ancora una sorta di "casta", il che si traduce in poca flessibilità e limitata apertura ai nuovi modelli di business; visti gli scenari internazionali, non è un approccio positivo. Maggior pregio, non rassegnarsi mai di fronte alle difficoltà (11 settembre, Internet, zero commissioni ecc.): un agente di viaggi piuttosto si reinventa, ma non demorde.* **Domanda** - Cosa distingue maggiormente le agenzie di viaggi tedesche o britanniche da quelle italiane? **Risposta** - *Maggiore capacità imprenditoriale e di gestione, legate comunque a logiche di business di grandi dimensioni: vedasi i network internazionali come Tui, Govoyage, Lufthansa City Center ecc.* **Domanda** - Come vede la vicenda Alitalia dal punto di vista degli agenti di viaggi? **Risposta** - *Non bene, purtroppo si è evidenziata ancora una volta la scarsa rappresentanza di categoria, al tavolo delle trattative tra Governo, Cai e Alitalia non c'era nessuno a tutelare gli interessi degli agenti di viaggi. Le conseguenze sono cancellazione di slot e taglio degli operativi, quindi calo di vendite e servizio pessimo ai clienti. Il futuro è, quantomeno, incerto.*



A D V FORUM
IL FORUM DELLE AGENZIE DI VIAGGI by **NETWORK NEWS**

7 AZIENDE LEADER INCONTRANO GLI AGENTI DI VIAGGI IN BIT 2009 SOLO 7- SOLO SU INVITO DI NETWORKNEWS - SEGUONO ISTRUZIONI

CON IL PATROCINIO DI



2009

LE NEWS

Il network Robintur sigla un accordo con GPT Gruppo Professione Turismo

Gruppo Professione Turismo entra nell'orbita Robintur: l'accordo tra i due network porterà la rete bolognese guidata da Marco Ricchetti a espandersi in Lombardia, Piemonte e Canton Ticino proprio grazie a GPT, che attualmente conta 50 agenzie con una forte presenza nella provincia di Varese, che fatturano 48 milioni di leisure e 14 di Business Travel. "Vogliamo dimostrare che Robintur non parla solo bolognese" sottolinea Ricchetti "e che stiamo diventando un gruppo nazionale". Inoltre, entra in Robintur anche Agamare, tour operator specializzato in destinazioni nordiche e traghetti guidato da Marzio Galeazzi, che guadagnerà quindi una distribuzione preferenziale nelle 200 agenzie Robintur, Via con Noi e GPT.

Il "polo Isoardi" annuncia le prossime mosse



Guadagnatasi la leadership per numero di agenzie affiliate (oltre 1500) e per fatturato 2008 (1,5 miliardi di euro) il polo di distribuzione guidato da Guglielmo Isoardi sembra aver completato la campagna acquisti e programma il consolidamento. "Abbiamo raggiunto la massa critica necessaria" dichiara Isoardi "Le sei reti delle quali Exito, la mia società di partecipazioni, è diventata socio potrebbero far confluire alcune o tutte le loro agenzie in un unico marchio, entro il 2009". Nel frattempo è stata costituita Service Team e affidata a Luca Caraffini, fondatore e a.d. di Bravo Net, che fornirà servizi alle reti del polo, dalla contrattualistica alla tecnologia, dalle assicurazioni a finanziamenti ad hoc.

Tui sbarca a Venezia

Terzo info point in Italia per Tui. La biglietteria di TUIfly situata all'interno dell'aeroporto di Venezia diventa, infatti, Info Point e si va ad aggiungere a quelli presenti nelle due agenzie Tui di Milano e Torino.

La crisi di Buon Viaggio Network coinvolge Departures e Cafe Voyage

Momenti bui per Buon Viaggio Network, la rete milanese fondata da Enrico Scotti e condotta a lungo da Adriano Biella, oggi di proprietà di Gerardo Soglia, imprenditore salernitano con base a Verona e forti interessi nell'hotellerie e nel tour operating. Momentanea crisi di liquidità, che avrebbe indotto alcuni t.o. a rifiutare i voucher emessi dalle agenzie Buon Viaggio: questa è la versione del Soglia Hotel Group. Ma il quadro sembra più fosco: "Non sono più presidente Buon Viaggio da un paio di mesi e non ho alcun incarico istituzionale nel Gruppo Soglia" dichiara Adriano Biella "Ma in quanto fondatore del network voglio chiarire la situazione e dare una mano a cercare nuovi acquirenti, se necessario. Cinquanta agenzie del gruppo hanno dichiarato fallimento, non pagando il network che ora è debitore di circa due milioni di euro (voci dicono addirittura sette) verso alcuni t.o.". Un segnale negativo era stato dato dall'improvviso abbandono del direttore commerciale Maurizio Ferraresi, che a ottobre ha lasciato Buon Viaggio dopo poco più di un anno di collaborazione. Altre due reti risentono della crisi Buon Viaggio: la dozzina di agenzie in associazione in partecipazione Cafe Voyage (cedute a maggio da Buon Viaggio al

network padovano Departures guidato da Enrico Fiore) stanno uscendo velocemente dalla rete per mancato pagamento delle provvigioni loro spettanti da parte di Departures. Quest'ultima, che, oltre alle agenzie Cafe Voyage, possiede alcuni punti vendita di proprietà, in Veneto, è stata costretta a chiuderne tre e sta cercando acquirenti per i restanti.

CIT, scontro aperto tra dipendenti e proprietà

Piove sul bagnato per il Gruppo Soglia. Si (ri)apre la grana CIT, la storica Compagnia Italiana Turismo reduce dalla fallimentare gestione di Gianvittorio Gandolfi e da due anni di amministrazione straordinaria, che sembrava aver trovato soluzione nella cessione all'imprenditore salernitano (oggi anche deputato PdL). Trascorso un anno, alcune fonti asseriscono che l'acquirente non avrebbe saldato la cifra concordata al commissario straordinario, il quale a questo punto potrebbe escutere la fideiussione bancaria a garanzia della cessione, annullare l'atto e procedere a una nuova gara. I dipendenti CIT, dopo anni di crisi, scrivono direttamente al Governo: "La rete di agenzie di viaggi si è ulteriormente ridotta e veleggia verso la chiusura. Le attività di tour operating non sono mai state avviate, come quella di incoming turistico promessa al momento del passaggio al Gruppo Soglia. La gestione alberghiera è assolutamente deficitaria". Un risultato l'hanno già ottenuto: la revoca della chiusura della sede di Roma, la conseguente sospensione del trasferimento dei dipendenti CIT a Verona e la cassa integrazione per 110 dipendenti. Per il 20 dicembre il Gruppo Soglia ha promesso nuovo piano industriale e nuovo management.

IL NETWORK DEL MESE



Liberi Tutti è il neonato network di agenzie di viaggi, con sede a Torino, guidato dall'a.d. Paolo Scoffone (già Viaggiare Navigando e Comark) e dal presidente Alberto Peroglio Longhin, manager di lungo corso con esperienze in Alpitour, Parmatour e Agenzia regionale di promozione turistica del Lazio.

La rete, una Srl con cinque soci, nasce con un patrimonio 23 milioni di euro (venduto 2008), 12 agenzie di proprietà, tre business unit (il reparto gruppi ad Aosta, il BT a Novara e la divisione incentive a Torino) e proporrà a breve un piano di affiliazione per agenzie già operative. "Il nostro business plan prevede 3-5 aperture all'anno, il raddoppio del fatturato in tre anni e 5 anni per arrivare a 30 agenzie di proprietà e 60 milioni di fatturato" dichiara Paolo Scoffone "Nel frattempo provvederemo al restyling delle agenzie esistenti e all'assunzione di nuovo personale, tutti banconisti esperti e ben retribuiti". Cosa distinguerà Liberi Tutti dalle decine di network concorrenti? "Non ci interessano le fee, proporremo una formula di affiliazione snella, i colleghi agenti che aderiranno dovranno condividere il motto che dà il nome alla rete: liberi e tutti" puntualizza Peroglio Longhin "Bisogna stabilire un contatto più diretto con il cliente, eliminando le barriere: in agenzia avremo solo PC portatili e telefoni cordless, niente scrivanie ma banconi e sgabelli, le vetrine saranno libere per permettere al cliente di guardare all'interno. Abbiamo sperimentato questo format nella nostra agenzia di Cremona, che farà da punto-pilota per le prossime". Ai punti vendita tradizionali si affiancheranno canali alternativi: dopo l'esordio all'interno del Gran Bar di Torino, per il lancio di Liberi Tutti, sono in corso trattative con aziende enogastronomiche, di design e di arredi.

Vendere viaggi in Italia Roberto Gentile
 La più aggiornata e completa fotografia del retail turistico in Italia www.frigerioviaggi.com/vendereviaggi

HOEPLI