

INTRODUZIONE

In qualità di Presidente della FIAVET sono fiero di presentare questo volume dedicato all'approfondimento sul ruolo dell'agente di viaggio on-line e alle sue caratteristiche.

Il turismo è un fattore importante non solo per l'economia del nostro paese, ma anche quale componente del tessuto sociale e culturale. È un'occasione di incontro e confronto tra le diverse realtà, settore trainante dell'economia ed efficace e valido terreno occupazionale e di contrasto alla disoccupazione. Per questo motivo la nostra energia è indirizzata al potenziamento ed al miglioramento delle nostre attività, finalizzata al perfezionamento ed alla specializzazione dei professionisti che operano nel settore.

Il Nuovo Codice del Turismo, approvato nel giugno 2011, sebbene nel dualismo con la legislazione regionale, ha chiarito diversi aspetti in tema di disciplina del settore, seppur permangono criticità ed ombre: nonostante tali mancanze sono però presenti delle interessanti novità, di cui si accenna anche nel presente lavoro.

Interessante in questo volume è la disamina della nuova definizione dell'organizzatore di viaggi; vengono infatti inclusi anche i Tour Operator e i sistemi on-line, che permettono al consumatore di decidere da sé come organizzare la propria vacanza ideale, scegliendo tra una notevole quantità di offerte, tipologie di viaggio, prezzi. Il turista è sempre più conscio del proprio potere di acquisto, è in grado di utilizzare strumenti sempre più complessi e specifici per il raggiungimento della meta ideale. Ma se internet ha reso possibile

questa velocità di scambi di informazioni, al contempo i suoi mezzi potenzialmente infiniti possono creare sgomento: come proteggersi da pubblicità ingannevoli, da offerte illusorie?

L'organizzatore di viaggio on-line è colui che deve accompagnare e guidare i nostri clienti nel percorso; non una figura passiva quindi, ma una impresa specializzata che abbia come obiettivo finale la soddisfazione e la sicurezza del turista. Internet dimostra di possedere delle notevoli qualità e caratteristiche utili alla semplificazione delle transazioni e delle comunicazioni, ma presenta anche degli elementi complessi che possono, in casi estremi, confondere o ledere l'utente. L'organizzatore di viaggio on-line deve rappresentare quella componente umana professionale e razionante che internet non possiede; deve comunicare all'utente sicurezza e, soprattutto, deve garantirgli una presenza discreta ma costante, finalizzando con professionalità, affidabilità, quello che la macchina mette a disposizione.

Il navigatore di internet (e il potenziale turista) è sempre più informato, e come tale pretende e ricerca determinate tipologie di servizio che vengano incontro alle proprie esigenze: l'organizzatore di viaggio deve essere in grado di soddisfare queste esigenze, sfruttando nel modo più corretto ciò che la rete ha da offrire. Poiché quest'ultima, però, è un mondo tutt'ora in espansione, è necessario che il professionista si adegui ai nuovi strumenti, ai nuovi ritmi, e soprattutto alle nuove idee che caratterizzano questa dimensione virtuale, sublimandole con conoscenze, plus e capacità proprie del professionista

Non è un compito semplice. È necessario saper conciliare professionalità e capacità di adeguamento all'evoluzione che, con l'avanzare dei mezzi tecnologici a disposizione, è sempre più celere e serrata. Come già accennato in precedenza è necessaria una realtà aziendale, che intervenga là dove la semplice tecnologia non può arrivare. L'esperienza personale, la cortesia e la buona organizzazione aziendale sono elementi importanti della nostra tradizione professionale e della nostra filosofia.

È però doveroso ribadire che internet rende le comunicazioni sicure, precise e, soprattutto, estremamente rapide. La velocità di invio di un'informazione e il ricevimento di una relativa risposta è straordinaria, e permette di agevolare il lavoro, diminuendo la possibilità di errori e la presenza di tempi morti. Ovviamente è anche un vantaggio

dal punto di vista economico: internet è una spinta fortissima per la creazione di nuove tipologie professionali e relazioni commerciali.

Internet è una dimensione in continua crescita che, ormai, è presente in ogni elemento della quotidianità. È un elemento ormai quasi onnipresente, eppure offre ancora moltissimi spunti di riflessione e di studio. La versatilità di internet l'ha reso uno strumento sia di utilità che di svago, e perciò la FIAVET e i suoi associati devono necessariamente conoscerlo e sfruttarlo nella maniera più corretta.

Questo volume nasce come approfondimento di una evoluzione dell'Agente di Viaggio che potrebbe divenire, un giorno, quella di maggior consistenza in ambito turistico; offre uno spazio a una attività imprenditoriale ancora nuova, eppure sempre più presente e richiesta nel panorama imprenditoriale e sociale della nostra contemporaneità, fattore in evoluzione costante nel panorama economico europeo, come riconosciuto anche dalla disciplina comunitaria sulle professioni nel mercato UE. In qualità di Presidente, auguro al lettore che si accosti a questo tema, forse per la prima volta, di poter trarre da questo strumento utili suggerimenti e riferimenti completi, pur nella necessità di sintesi che una simile pubblicazione, necessariamente, richiede.

Fortunato Giovannoni

Presidente FIAVET