

PREFAZIONE

Ritengo importante e necessaria la presenza di un testo che possa fornire preziose indicazioni a chi si avvicina ad una materia nuova e complessa, qual è quella trattata in questa pubblicazione, cioè l'attività e-commerce dell'agente di viaggio.

Il web è un'entità di creazione recente, eppure trova sempre più spazio e utilizzo non solo nella vita quotidiana dei singoli individui, ma anche nel mondo del lavoro, della cultura, della politica. Negli ultimi anni ha profondamente modificato le nostre abitudini sociali e comunicative, eppure tutt'oggi le potenzialità di internet, immense, risultano talvolta sottoutilizzate e sono oggetto di studio e approfondimento, rincorrendo le continue evoluzioni della Tecnica.

La comunicazione telematica rende possibile superare grandi distanze in breve tempo, portare a contatto entità lontane con relativa facilità: è un utile strumento che ha trovato impiego in molti settori professionali e sociali, e il turismo non fa eccezione, anzi rappresenta un settore leader nell'impegno dello strumento telematico.

L'idea stessa di turismo presuppone il contatto fra luoghi, persone e culture diverse; un corretto impiego di internet verrebbe incontro non solo alle esigenze del consumatore, ma anche degli imprenditori del settore. La vastità e la facilità di reperimento delle informazioni ha creato nuove tipologie di turista: il cliente è sempre più in grado di

destreggiarsi nello scegliere mete e offerte, ma non può sostituire una figura professionale che lo assista e lo consigli nel percorso di scelta e di organizzazione del viaggio.

Per questo motivo presentiamo oggi un volume dedicato alla figura professionale dell'Agente di viaggio on-line, certi che possa risultare uno strumento utile a chi, avviandosi all'attività d'impresa, debba confrontarsi con simile approccio metodologico e necessiti di nozioni ed approfondimenti su questa nuova figura a cui sempre di più si richiede elevata preparazione e competenza, così che possa affiancare il cliente nella maniera più corretta e professionale. Questo volume nasce con l'intento di presentare una figura professionale che ancora è in piena evoluzione, e che nel prossimo futuro potrebbe rivelarsi preponderante nel mercato del turismo. Il testo non vuole però essere un modello univoco di riferimento ma, piuttosto, una sintesi coerente e coordinata dei diversi fattori che entrano in gioco nell'attività: sta al professionista condividere lo spirito di conformità alla legge e di lealtà nei confronti del cliente.

Internet e il suo utilizzo debbono perciò divenire un'occasione non solo di sviluppo economico, ma anche e soprattutto di sostegno nei confronti degli utenti: lo strumento telematico come ogni potenzialità tecnologica, è a servizio delle professioni, che ne debbono comprendere le potenzialità in un ottica di continuo progresso e trasformazione in sintonia con il mutare dei tempi.

La FIAVET ha sempre indirizzato le proprie energie alla creazione e al mantenimento di un modello di Agente di Viaggio professionale e aggiornato, e si impegna tutt'oggi a cogliere nell'interesse di tutta la categoria, le evoluzioni tecnologiche e sociali, per accompagnare, indirizzare e suggerire il percorso dell'Agente di Viaggio proiettato nel prossimo futuro.

E', inoltre, di tutta evidenza la necessità, non più rinviabile, di un intervento legislativo sulla materia che consenta regole il più possibile certe in un campo in cui l'abusivismo può propagarsi pericolosamente e la FIAVET sarà ancora in prima linea per allertare il Governo e vigilare affinché il Parlamento legiferi al più presto.

E infine un doveroso e sentito ringraziamento all'Avv. Federico Lucarelli che ha vigilato puntigliosamente sulla precisione della ricerca, esprimendo – come sempre la Sua alta professionalità e la sua passione al servizio dell'Agente di Viaggio italiano e della FIAVET, sua espressione storica.

Un ringraziamento va anche all'amico Daniele Fiorini, Segretario Generale della Fiavet, che ha coordinato con alta professionalità il lavoro per questa pubblicazione, esprimendo, come sempre, il meglio della Sua consolidata esperienza e competenza oltre alla precisione pregevole nella individuazione dei problemi che la nuova materia giornalmente propone.

Giuseppe Cassarà
Presidente d'onore FIAVET