

il turismo visto da...

di Gian Paolo Bonomi



Una estataccia

Allora, eccomi qui. Innanzitutto un «grazie» allo sconosciuto che scrivendo su un muro di Torino centro «è un momentaccio», tout court (e quanto è bello e triste insieme, nella sua brevità, questo messaggio), mi ha permesso di titolare quanto vi racconto con una scimmiettatura di questo sussurro di dolore.

È un momentaccio, o «è stata una estataccia» (e poco di buono c'è da attendersi nell'immediato futuro), sono in fondo sinonimi che non fanno stare molto allegri ma, cara gente, mica si può sempre essere giulivi e giullari, soprattutto perché «piangere fa male al re».

Diciamoci le cose come sono, e allora diciamoci subito che il turismo (quello degli italiani che vanno all'estero, roba trattata precipuamente dal clan dei milanesi, il cosiddetto outgoing, per intenderci, non quello dei pellegrini papali gestiti dai clan dei romani o dei bagnanti nordici sorvegliati dai pelosi romagnoli), beh, allora questo turismo è andato male.

Poche balle, è andato male, al punto che ho perfino convinto monsù Bertagni (ma non troppo, nota dei Bertagni) di evitare quella sciocca e squalida manfrina (oltretutto saprebbe di presa per i ciapp), che regolarmente sbatteva in prima pagina a fine stagione. La manfrina era: «come è andata quest'anno l'estate?». E tutti giulivi: «bene, magnificamente, stupendo» (salvo poi sapere che quello del «magnificamente» non pagava da mesi; quello del «bene» non si faceva trovare dai creditori e il gaudente dello «stupendo» stava più in rosso di un tramonto sull'altipiano). Tutto era (e lo sarebbe anche adesso) semplicemente perfetto ed ogni anno, regolarmente, cambiavano soltanto gli aggettivi: chi diceva «bene» l'anno seguente passava a «magnifico», e viceversa, mai uno che potesse aver sbagliato una programmazione o che ammettesse un paio di partenze buche. Tutto, sempre, ok. A me sta faccenda puzzava non poco (fino a rimanere stercofatto il giorno in cui, interrogato su come andava la sua azienda, un capetto di

un'organizzazione viaggi milanese rispose «tutto alla grande, no problem» nello stesso momento in cui — e lui ovviamente lo sapeva — il suo capintesta stava portando i libri contabili al vicino Palazzo di Giustizia per sveltire le pratiche di fallimento).

A Milan se dis faccia de palta n.d.r.

Comunque quest'anno i teoreti del «tutto ok», «affari alla grande», «va là che andiam ben», li avrei aspettati dietro la siepe dopo essermi documentato un cicinin.

Oltretutto non è che ci voglia molto per venire a capo di crisi o non crisi del turismo, soprattutto se si vuole fare la conta di quei turisti che «vanno lontano», mi riferisco ai famosi «long couriers» (che sembra tanto il nome di un cocktail) o quanto meno a quel turismo che in auto non ce la fa proprio ad arrivare in un certo posto o ci arriva con molta fatica. Quindi la prima parte dell'indagine doveva vertere sulla semplice domanda: «come ci si va in America? alle Seychelles? a Bali? a Rio?».

Preso in oggetto la praticamente unica risposta possibile, «in aereo», non c'era che da continuare a fare andare la testa, nel prosieguo di questa indagine, dirigendola verso le compagnie aeree (escludendosi, lo ripetiamo, che alcuno si sia diretto verso Copacabana in moscone o che altri fossero ricorsi al gommone per andare a Bali).

A Milano di compagnie aeree ce n'è a dismisura, basta fare quattro passi dalle parti della Torre Velasca e li hai tutti lì, sembra un ABC.

Uno lo trovi per caso, l'altro lo becchi rintanato nel solito bar, col più amico ci vai a cena, un altro, volentieri, ti viene perfino a trovare ed ecco che una campionatura, fin che si vuole piccola, ma esistente, la puoi tirare su. Beh, regassoli, è stata abbastanza grigia. Dico uno per non dire l'altro, così, nomi a caso; ma la BZ sul «turistico» non è che sia proprio rimasta soddisfatta, la AW quanto a gruppi estivi non gongola, la HB parla di «calo», la SM è

preoccupata, mentre la STOR ti confida papale papale che di cancellazioni di gruppi ne ha avute a raffica.

Ma allora, come sono andate a far bagni e vedere città tutte quelle innumere legioni di turisti spediti dalle agenzie «tutto va ben»?

Mistero.

Mistero che diventa poi un pò meno tale quando trovi il tempo di fare quattro chiacchiere più ariose con l'amico dettagliante che però muove anche un pò di traffichetto, oppure con quello che ha beccato un tour operator «tutto va ben» in un momento gramo, sul Porcò. Allora vien fuori che chi può inventare in extremis due o tre coppie di clienti per mète lontane si è sentito «pregare» di comprare le stanze di qualche hotel su isole esotiche, «a quale prezzo fai tu, tanto me ne sono rimaste tante sul gobbo». Chi invece faceva da padre confessore all'operatore che di lì a poco avrebbe saputo inondare l'etereo Bertagni di proclami trionfalistici, non esitava ad ammettere che il malcapitato rimpiangeva acconti inviati in qualche parte del mondo.

E allora, come la mettiamo?

Un'estataccia, si diceva, e tutto la fa ritenere tale, come peraltro si

era convenientemente ipotizzato e anticipato quando i cortei di préfiche, con l'avvocato Magnoni in testa, pianto greco e ricorrente strappo dei capelli, muovevano dalle agenzie di viaggi verso Ministeri e Uffici Cambi.

Poi venne il caldo, tempo di ferie, tutti al mare (ma non poi tanti attraverso i canali «agenziali» o, se esistenti, al livello delle poco remunerative iscrizioni a residenze o villaggi poco commissionati) e così si arriva al redde rationem dell'autunno quando, improvvisamente, spuntano i sudetti «tutto va ben».

Non manca neanche, i faccia de palta ci sono sempre, chi ha la forza di dirti che lui «i gruppi li ha fatti» (partenze ferragostane, venti pellegrini, giusto per fare il minimo e via andare) credendo quindi effettivamente nelle palle che si autoracconta ma evitando comunque raffronti col passato.

L'Italia turistica è tutta Ferragosto e Capodanno: fai due gruppi, uno parte il 4 agosto, l'altro il 26 dicembre e il bilancio è salvo.

Non lo auguro e mi dispiacerebbe, ma che non ci sia qualcuno degli entusiasti intervistati di fine stagione che stia portando i libri al tribunale di competenza?



CCV e assicurazione

di Paolo Cossa



Giappone sfortunato

Responsabilità poste a carico dell'Agente di Viaggi dalla CCV:

a) Il Tour Operator e l'Agente Intermediario sono sempre responsabili per atti, omissioni, errori, dimenticanze loro e dei loro dipendenti

b) Il Tour Operator che fa effettuare, da terzi, servizi di trasporto, alloggio ed in genere tutti i servizi necessari allo svolgimento di un viaggio è responsabile di tutti i pregiudizi conseguenti all'inadempimento totale o parziale di questi servizi (pregiudizio per servizio non prestato)

c) Il Tour Operator è responsabile dei danni o pregiudizi causati dai terzi prestatori dei servizi durante lo svolgimento degli stessi, se non prova di essersi comportato da Agente di Viaggi diligente nella scelta delle persone che eseguono i servizi (pregiudizio durante lo svolgimento del servizio)

d) «Il Tour Operator che effettua personalmente i servizi di trasporto, di alloggio o di qualsiasi altro tipo relativi all'esecuzione del viaggio o del soggiorno, risponde di qualsiasi pregiudizio causato al viaggiatore conformemente alle disposizioni che regolano detti servizi».

In questa rubrica non tratteremo di casi relativi a queste responsabilità in quanto escluse dalla polizza di assicurazione.

Tramite un'Agenzia dettagliante un Tour Operator riceve la prenotazione per 2 pax per un lungo viaggio in Estremo Oriente.

Non viene però raggiunto il numero minimo per l'effettuazione del viaggio e, in alternativa, viene proposta ai clienti la partecipazione ad un viaggio con destinazioni diverse, ma con prolungamento individuale a Tokyo con permanenza di 4 giorni, compresa la visita di due altre città.

I clienti accettano e partono regolarmente.

Arrivati a Tokyo iniziano le disavventure in quanto:

— all'aeroporto non vi è l'incaricato locale ad attenderli come convenuto;

— i quattro giorni di permanenza a Tokyo coincidono con i giorni di festa nazionale durante i quali tutto è chiuso: ristoranti, musei, compagnie aeree, compresa l'agenzia corrispondente del Tour Operator;

— il volo che avrebbe dovuto portare i clienti da Tokyo a Denpasar è stato cancellato già da oltre un mese;

— l'Hotel esige che i clienti paghino direttamente sia i pernottamenti sia le prime colazioni.

I passeggeri abbandonati a sé stessi si comportano in questo modo:

— per raggiungere la città dall'aeroporto prendono un Taxi spendendo 33.200 yen;

— a causa delle festività non riescono ad effettuare le previste gite prepagate (L. 500.000) e rimangono praticamente in albergo per tutto il periodo;

— non trovano alcuna compagnia aerea, fra quelle aperte, disposte a sostituire i biglietti e quindi devono acquistarli ex-novo spendendo 1.832 dollari;

— dopo molto discutere pagano all'albergo solo i breakfast per un totale di 10.020 yen.

La responsabilità di questo pregiudizio non è certo dell'Agente Intermediario ma, convenzionalmente, dell'Agente Organizzatore che, per la prenotazione dei biglietti aerei e dell'albergo, si era rivolto agli uffici milanesi di una importante compagnia aerea in-

ternazionale ed una altrettanto importante catena alberghiera.

Certo che se i clienti avessero avuto l'assistenza in loco si poteva evitare la spesa del volo in quanto la compagnia che ha emesso i nuovi biglietti opera in pool con la Compagnia che avrebbe dovuto portare i passeggeri a Denpasar e pertanto avrebbe dovuto accettare il coupon di volo in possesso dei clienti. Si è verificato quindi il classico caso di responsabilità convenzionale del Tour Operator per disservizi causati dai corrispondenti preposti allo svolgimento del viaggio (caso b).

Vi è forse anche una parte di responsabilità diretta del Tour Operator per non essersi accorto della data infelice del soggiorno in Giappone (caso a).

Il pregiudizio è stato così liquidato: la Compagnia assicuratrice ha rimborsato il costo del biglietto aereo e del transfer dall'aeroporto alla città; il Tour Operator ha rimborsato gli altri costi in quanto è riuscito ad ottenere i rimborsi dai corrispondenti; nessun rimborso per i danni relativi al soggiorno a Tokyo non goduto.

A questo proposito ritengo che, se i clienti fossero riusciti a dimostrare la quasi totale chiusura della città avrebbero potuto insistere per un rimborso almeno parziale.

(Insomma non capita tutti i giorni di andare in Giappone; quindi starsene chiusi in albergo è molto seccante).

Comunque credo che i clienti non abbiano insistito per questo rimborso in quanto, forse, il loro resoconto di città deserta era un po' esagerato.

Paolo Cossa è titolare della Borghini & Cossa Assicurazioni S.p.A.

GUIDA VIAGGI

L'A.d.v. e l'elaboratore

di Nicola Tinebra



L'elaboratore per che cosa - 2

Riprendiamo il titolo del nostro secondo intervento per mantenere la promessa che allora avevamo fatto di indicare i servizi che si devono pretendere dall'elaboratore.

Negli articoli successivi abbiamo a volte toccato l'argomento ma solo per fare degli esempi. Vorremmo a questo punto, con questo intervento e con gli altri successivi, cercare di affrontare l'argomento in modo organico.

PREMESSA NECESSARIA

Quando ci si accosta all'elaboratore, e si comincia a scoprire tutto quello che può fare, spesso e volentieri non ci si rende conto che le informazioni e le elaborazioni che si richiedono hanno un costo, sia pure molto minore di quello di una eguale elaborazione manuale, e che la decisione di sviluppare un programma per ottenere un servizio deve sempre sottostare ad una attenta valutazione di convenienza in termini di costo e di vantaggi monetizzabili (o al limite in termini di sicurezza) che possono derivarne.

Nell'elaborare il progetto che svilupperemo in queste pagine questo principio è stato costantemente tenuto presente.

COS'È UN PROGETTO

Quando si vuole introdurre l'elaboratore in una realtà si deve partire da una analisi iniziale che deve individuare, prima di tutto, tutte le aree di interazione fra questa realtà e la macchina. Stabilita quali sono queste aree l'analisi procede, come secondo stadio, per permettere di determinare un insieme di servizi che, concatenandosi organicamente fra loro, vadano a formare, nel tempo, un disegno unico integrato in grado di coprire tutte le prevedibili necessità di elaborazione di una azienda.

Questo disegno, che è essenziale se si vuole operare seriamente, viene chiamato «PROGETTO».

Per capirci meglio: se esiste un progetto organico, i singoli servizi verranno sviluppati non come fini a sé stessi ma come parte di un tutto e quindi tenendo già conto degli sviluppi successivi e dei punti di contatto con altri servizi.

Ne consegue, ed è importante, che la qualità del servizio che offrirà l'elaboratore è funzione della validità del progetto e quest'ultima è funzione, oltre che della preparazione professionale di chi lo sviluppa, anche della sua conoscenza della problematica specifica che il progetto si propone di affrontare.

PACCHETTI E PROGRAMMI

Il progetto si articola dunque in servizi o meglio in «PACCHETTI», ogni pacchetto affronta i problemi relativi ad un settore della vita dell'azienda e sarà a sua volta diviso in «PROGRAMMI». Questi ultimi presiedono alle elaborazioni relative alle singole parti di un pacchetto.

Ne consegue che un pacchetto (ad esempio quello relativo alla amministrazione), sviluppato al di fuori di un progetto completo, è meno valido di un altro pacchetto che, essendo parte di un progetto, è già realizzato in funzione dell'insieme.

AREE DI INTERAZIONE

Iniziando quindi una analisi generale (parliamo sempre del nostro Agente di Viaggi dettagliante) possiamo facilmente distinguere le aree nelle quali è possibile ed utile inserire l'elaboratore. Salvo casi particolari esse dovrebbero essere:

— *amministrazione*, per amministrazione si intende contabilità generale, contabilità clienti e fornitori (ivi compresi i clienti/fornitori e cioè coloro che ci forniscono il servizio che noi a nostra volta forniamo al nostro cliente ma sono, nel contempo, nostri clienti in quanto a loro fatturiamo per avere i nostri ricavi), adempimenti fiscali e tutte le elaborazioni relative al controllo di gestione;

— *vendite*, e qui si avranno numerosi aspetti che andranno dalla gestione delle vendite alle statistiche di vendita, ai mezzi di utilizzo della capacità di archivio e di elaborazione per sviluppare le vendite, al controllo di gestione che è, in questo settore, altrettanto importante che in quello amministrativo;

— *operativo*, sono tutti i programmi volti ad assistere chi opera nella sua attività per facil-

squirrel viaggi

& Gian Paolo Bonomi

**È VIAGGI E SPORT
È SELEZIONE DI CROCIERE
È SIOSA LINE T/N AUSONIA
È PUGLIA MARE**

**AGENTI DI VIAGGIO
SCOIATTOLIZZATEVI**



Squirrel Viaggi / Milano / V.le Campania 51 / T. 7381942