Travelnostop
il giornale del travelling italiano

edizione Nazionale

per la tua pubblicità in questo spazio: 091.519165

Assotravel, il Servizio sicurezza clienti diventa strumento di marketing per le Adv

notizia pubblicata **27 Settembre 2006** alle ore **09:39** nella categoria **Territori**

ASSOTRAVEL vara una nuova versione del proprio Servizio Sicurezza Clienti che diventa uno strumento a disposizione delle agenzie di viaggio italiane per rimarcare il loro ruolo nei confronti dei propri clienti, espressamente finalizzato ad essere riprodotto in agenzia e diffuso anche a mezzo email.

Il Servizio Sicurezza Clienti di ASSOTRAVEL, attivo dal lontano 1997, si era sino ad oggi limitato ad essere uno strumento essenzialmente tecnico destinato ad informare, possibilmente in tempo reale grazie all'uso delle email, le agenzie di viaggio italiane in merito a profilassi, emergenze ed epidemie in genere nei Paesi di destinazione dei propri clienti.

Un servizio che nella sua parte informativa i soci di ASSOTRAVEL avevano messo a disposizione gratuitamente di tutto il settore.

Anche grazie a questo strumento si è così diffusa una maggiore consapevolezza dell'esigenza di assumere informazioni per i propri clienti e una più approfondita conoscenza dei siti e dei punti di riferimento come www.viaggiaresicuri.mae.aci.it.

Via via questa diffusione ne ha positivamente delimitato il raggio di azione essenzialmente alla gestione delle emergenze, specie per quel che riguarda i comportamenti giuridici e contrattuali del triangolo to-adv-consumatore.

Per questo motivo si è pensato di vararne la nuova versione che, in questi frangenti, partendo dall'informazione e dai temi della tranquillità e dell'incolumità in viaggio, punti ad esaltare il ruolo dell'agenzia di viaggio di fiducia che resta il punto di riferimento per comprare una vacanza "informati" e consapevoli di aver fatto la scelta più rispondente alle proprie esigenze.

Grande attenzione, quindi, è stata posta per informare il cliente delle opportunità, via web e non, che questi ha per ottenere ulteriori elementi di valutazione per scegliere la propria vacanza. Si parte dal rinvio al citato sito dell'Unità di Crisi della Farnesina www.viaggiaresicuri.mae.aci.it per quel che riguarda profilassi sanitarie e sicurezza nei Paesi di destinazione. Mirando così, tra le altre cose, a consolidare presso i consumatori il ruolo della Farnesina come unico arbitro per la definizione di una destinazione "a rischio".

La parte di diffusione dei link utili è completata con il rinvio a www.airsafe.com (sito completissimo dedicato al livello di rischio di tutte le compagnie aeree operanti) e al numero verde 800-898121 dell'ENAC (Ente Nazionale dell'Aviazione Civile) per quel che riguarda i diritti del passeggero e l'affidabilità delle compagnie aeree. Infine viene ricordato a tutti i viaggiatori in partenza che, dal primo agosto 2005, è stato attivato, da parte del Ministero Affari Esteri, il sito www.dovesiamonelmondo.it, dove il turista italiano che si reca all'estero, per motivi di varia natura, può registrarsi (nel rispetto della normativa sulla privacy),

segnalando il Paese di destinazione, il periodo di permanenza all'estero ed altri elementi che possono essere utili a migliorare gli interventi di assistenza, ove possibili, al verificarsi di situazioni di emergenza e di crisi (colpi di stato, terremoti, attentati, etc.), da parte dell'Unità di Crisi e delle sedi diplomatico/consolari presenti nel luogo dell'evento.

Una gamma efficace di informazioni, quindi, che si completa con focus su singoli Paesi ed, eventualmente, le schede Paese diffuse dal Ministero Affari Esteri che possono a loro volta essere stampate e messe a disposizione della clientela presso il banco o in bacheca ovvero inviate al loro indirizzo email come forma di attenzione nei loro confronti (il che presuppone, da un lato, l'avvenuta autorizzazione del cliente all'agenzia per ricevere questi tipo di informative, e dall'altro, la conoscenza da parte dell'agente di viaggio della sensibilità del cliente verso questi temi).

Tutte le agenzie di viaggio che ricevono il Servizio Sicurezza Clienti possono utilizzarlo liberamente mentre il servizio di approfondimento e di verifica ad hoc sulla singola destinazione, i cui risultati vengono inviati da ASSOTRAVEL per iscritto all'agenzia e intestati al cliente interessato, restano riservati alle sole imprese aderenti all'Associazione.

In merito il Presidente Giannetti dichiara: "Sappiamo bene che il tema dello "sconsiglio" è un aspetto su cui occorre assolutamente intervenire dopo le esperienze devastanti, anche e soprattutto per il rapporto con il cliente, dello Tsunami e di Sharm. Come sistema di imprese non è possibile accettare di stare sulla lama del rasoio del rientro o meno della dichiarazione di destinazione a rischio su cui corriamo tutti adv, to e clienti. Dobbiamo sforzarci di verificare se ci possano essere soluzioni migliori. Nel frattempo possiamo intervenire con strumenti come il Servizio Sicurezza Clienti consolidando la conoscenza e la "cultura" presso i consumatori delle competenze in questo campo della Farnesina, unico soggetto super partes e, soprattutto, realmente informato sulla realtà delle differenti situazioni che andiamo ad affrontare. Sono strumenti importanti che rispondono ad uno scenario mutato: le emergenze saranno purtroppo sempre troppo frequenti e dobbiamo dare ai nostri clienti gli strumenti per valutare i viaggi cui comunque, per nostra fortuna, non rinunciano."