

per la tua pubblicità in questo spazio: 091.519165

Fiavet, verso il riconoscimento giuridico dell'adv

notizia pubblicata **06 Dicembre 2007** alle ore **12:00** nella categoria **Riceviamo e pubblichiamo**



Riceviamo e pubblichiamo la riflessione di Antonio Scipioni, presidente di Fiavet Veneto e vice presidente dell'Ectaa, all'indomani del convegno "Le Imprese di Viaggio e Turismo tra tradizione e innovazione" che la Fiavet ha tenuto recentemente sulla nave Costa Concordia.

"Pensare che la Federazione intendesse con questa iniziativa affrontare soltanto uno dei tanti problemi della categoria, era il più grande errore che si potesse fare. E le conclusioni cui il dibattito è approdato lo dimostrano ampiamente. Perché non di un problema si è parlato, ma del "problema": quello che concerne la trasformazione della figura dell'agente di viaggio, che non è soltanto formale o apparente, ma sostanziale. Così come i nostri colleghi debbono adeguarsi ai cambiamenti in atto, così i nostri clienti debbono comprendere che entrare oggi in una agenzia di viaggi non lo si fa soltanto per acquistare un prodotto o per chiedere un servizio. Quanti oggi varcano la soglia di un'agenzia debbono sapere che al di là del bancone non trovano un semplice venditore, ma una vera e propria figura professionale in grado di ascoltare le richieste di chi gli sta di fronte, di capire quali siano le sue esigenze, le sue disponibilità economiche, i suoi gusti e, soltanto dopo, di proporre, costruire e consigliare un pacchetto di viaggi e indirizzare il viaggiatore verso la meta a lui più congeniale. Tutto ciò alla luce delle più significative trasformazioni che abbiano potuto interessare, dalla sua nascita, il settore della distribuzione. Il web, il last minute e il trasporto aereo hanno imposto all'agente di viaggi un nuovo modo di porsi e di stare sul mercato, di studiare le dinamiche che oggi muovono l'intero sistema, di sviluppare nuovi prodotti che debbono rappresentare il loro valore aggiunto, acquisire una maggiore flessibilità e adattabilità ed instaurare nuovi rapporti con una utenza divenuta sempre più agguerrita, più esigente e anche più preparata. Per questo, ritengo che l'opportunità offerta dal convegno abbia rappresentato per il mondo agenziale non soltanto l'ennesima occasione per prendere coscienza dei cambiamenti in atto, quanto soprattutto dell'evoluzione che di pari passo sta interessando la nostra figura professionale. Se qualcuno, all'inizio degli anni 2000, abbia mai potuto pensare che l'agente di viaggio, inteso nella sua più ampia accezione, stesse ineluttabilmente avviandosi verso un malinconico tramonto, non poteva essere smentito in maniera più drastica. Infine vorrei ricordare soprattutto al "popolo del web" che l'assistenza post vendita al cliente può farla solo un professionista e che certamente questo è il caso delle imprese di viaggi e turismo. Per questi motivi ritengo che sia importante rilanciare con la classe politica un nuovo tavolo che affronti il problema di un vero riconoscimento professionale per la categoria. Tale riconoscimento se da un lato tutelerà maggiormente il consumatore dall'altro consentirà al mercato di discriminare tra i veri professionisti e gli improvvisati "imprenditori".