

Assistenza e assicurazione: così Euphemia prova ad affrontare il caos voli

notizia pubblicata **18 Luglio 2022** alle ore **12:02** nella categoria **Tour operator**



Il caos voli delle ultime settimane sta mettendo a dura prova tutto il settore dell'intermediazione turistica, generando un'emergenza che, oltre a richiedere un surplus di lavoro per gli agenti di viaggio, condiziona la domanda per i mesi di agosto e settembre.

“L'estate sta procedendo molto bene a livello di vendite – commenta Ezio Barroero, presidente Lab Travel Group – a giugno l'Italia rappresentava circa il 20% della domanda, a fronte di un 80% di estero, guidato da Mediterraneo al 20%, Stati Uniti al 10%, Maldive al 7% ed Emirati Arabi. Auspichiamo la tenuta di questo trend, anche se la situazione del trasporto aereo è realmente preoccupante e i media tedeschi hanno già anticipato che l'emergenza proseguirà fino ad ottobre. La crisi riguarda tanto i vettori quanto le società di gestione aeroportuale e l'aspetto peggiore per noi è la totale assenza di interlocutori. Il mondo non finisce comunque questa estate con questi scioperi, come non è finito con il covid: continuiamo a guardare avanti, cercando di rendere il mestiere dei nostri agenti di viaggio il più performante possibile, non solamente per poter risolvere i problemi dei loro clienti, ma anche per salvaguardare la marginalità dei Personal Voyager e nostra”.

Per fronteggiare la situazione Euphemia ha sviluppato un gioco di squadra che ha coinvolto da un lato le sedi centrali di Cuneo e Reggio Emilia, con formazione e sviluppo di soluzioni assicurative ad hoc, dall'altro i singoli Personal Voyager, tutti attualmente impegnati nell'assistenza ai clienti e nella gestione

dei singoli casi.

“A livello centrale, abbiamo reagito all'emergenza organizzando un aggiornamento professionale sui diritti del passeggero, affinché tutti i nostri agenti di viaggio sapessero come rapportarsi con aeroporti e vettori. In secondo luogo, abbiamo lavorato con le compagnie di assicurazioni che ci hanno dato un grande supporto. È però il tempo, oltre alla preparazione tecnica degli agenti, l'elemento chiave, soprattutto in questi momenti: solo così è possibile cercare e trovare le soluzioni corrette. I Personal Voyager hanno più tempo dei loro colleghi che gestiscono in proprio un'agenzia: un tempo non contaminato da altri problemi. Trovo invece un fattore di criticità nel rapporto con quella compagnia low-cost che fa di tutto per cercare di danneggiare il lavoro degli agenti di viaggio tradizionali, non comprendendo che potremmo essere dei forti alleati. Ben vengano le azioni legali a riguardo ed a difesa degli agenti, come quella intrapresa da una nota associazione”, ha detto Michele Zucchi, AD Euphemia di Lab Travel.