

L'agenzia è tua amica!!!

Laura Piacenti

Tante volte mi sento chiedere come mai io faccia ANCORA uso dell'agenzia viaggi... Amici e parenti mi chiedono come mai io faccia ANCORA parte della cerchia di persone che non abbandona l'idea dell'agenzia.

L'agenzia perché??? Direi che ci sono svariati motivi e sicuramente uno più valido dell'altro.

A volte le persone che si rivolgono all'agenzia passano per demode', antiche, eccessivamente tradizionaliste. Spesso e volentieri Internet è visto come l'amico di cui fidarsi e l'agenzia un nemico da combattere. "Su Internet si risparmia"... sento dire. Sarà vero? I viaggi non sono mai regalati, attenzione!!! Chi vi dice che in un determinato luogo al mondo ci siano trasporti sicuri, strade percorribili, particolari escursioni da fare? Internet può dire di tutto e può non dire nulla. Migliaia di siti invadono ogni giorno le nostre bacheche, e scegliere i più affidabili non sempre è compito facile!!!

Volete mettere le comodità di prenotare in agenzia? Sappiamo tutti che progettare le proprie vacanze è una cosa estremamente stimolante e divertente; chi non ha mai pensato di poter essere il miglior consulente di se stesso, conoscendo esattamente i propri desideri e le proprie aspirazioni? Chi non ha mai voluto trovarsi un hobby che possa concretizzarsi in una splendida esperienza da vivere e raccontare? Le INSIDIE nella pianificazione di un viaggio, però, sono molte: studiare tappe, fattibilità dei percorsi, documenti e assicurazioni, fusi orari e monete... Cercare di capire il clima, la tipologia di hotel da scegliere, i monumenti da visitare... Di proposte in rete ne girano molte, ma non sempre sono sicure e davvero comprensive di tasse e costi aggiuntivi e occulti. L'AGENZIA questo lo sa, fa del meglio per i clienti, indubbiamente.

HO PRENOTATO L'AEREO E HO RISPARMIATO UN SACCO... Ok, biglietto aereo per New York via Kuala Lumpur, con altro scalo a Dubai, per poi arrivare a destinazione dopo circa 20 ore di volo. Risparmio? Forse, ma si è perso un sacco di tempo in giro per il mondo, con il terrore di perdere bagagli e coincidenze. In agenzia il volo costa di più? Ma ne siamo sicuri? L'agente cercherà sempre di trovare il volo migliore a prezzo migliore per qualsiasi destinazione al mondo. Non vuole lucrare sul costo del biglietto, perché la sua PRINCIPALE soddisfazione è SODDISFARE IL CLIENTE!!! Quando l'agenzia suggerisce una soluzione piuttosto che un'altra è solo perché la reputa migliore per il cliente, in quanto il suo guadagno non cambia. Il cliente e le sue esigenze vengono al primo posto perché la professione cresce di pari passo con il suo livello di gradimento, e perché un cliente soddisfatto tornerà sicuramente in agenzia! *Alcuni pensano di no? Forse sono stati nell'agenzia sbagliata.* Il cliente viene sempre al primo posto, con le sue esperienze, il suo bagaglio di viaggi, i suoi racconti interessanti e sempre costruttivi. Perché il cliente con i complimenti e le critiche aiuta a far crescere la PROFESSIONE. Sono sicura che una volta trovata una persona di fiducia e

un'agenzia con competenza e professionalità, il gioco sia fatto! Vacanza o viaggio ben riusciti, piena soddisfazione, voglia di partire di nuovo. E perché no? Anche spendendo IL GIUSTO!!! SU INTERNET si trova di tutto... E IN AGENZIA? Che sul web si trovi di tutto, è vero, ma ci si interfaccia con un computer, che per sua natura non è flessibile e non è capace di comprendere i desideri e le aspirazioni di una persona; le soluzioni proposte poi, sono sempre e SOLO pacchetti standard, senza possibilità di personalizzazione. Sarebbe un po' come paragonare l'acquisto di un abito seppur pregiato su un sito, con il farsi confezionare un abito su misura dalla propria sarta di fiducia, per poi accorgersi che non necessariamente il primo costi di meno!

L'agente di viaggio studia, esplora i luoghi di vacanza, partecipa a corsi di formazione, sa dove trovare le informazioni anche quando ha dei dubbi. Cerca con il cliente di rendere tutto più sereno, più ricco di dettagli possibile. Non tutti siamo uguali. Mare, montagna, viaggio a lungo raggio, viaggio di avventura. Le proposte vengono fatte in base al gusto dei singoli clienti.

Un viaggio, soprattutto un viaggio costoso, rischia di diventare complicato e pieno di insidie... L'agente risolve i problemi, chiama il tour operator, la compagnia aerea, l'eventuale autonoleggio, chiarisce i dubbi. Si occupa di pianificare il miglior itinerario, di trovare la migliore offerta, di applicare l'assicurazione giusta e informare il cliente dei documenti e delle eventuali vaccinazioni necessarie. Si prende la responsabilità. Succede qualcosa? L'agente di viaggio ve la risolve. Sì, con professione e quella gran cosa che si chiama IMPEGNO. L'impegno di una persona che crede nel lavoro che fa e crede che ogni viaggiatore sia una fonte inesauribile di sapere, NONCHE' NATURALMENTE la sua risorsa primaria, perché l'ascolto del racconto, è anch'esso una parte del lavoro. Un lavoro che appassiona e che richiede molta pazienza e molta precisione.

In agenzia, poi, si è TUTELATI. Se prenotassi da solo e qualcosa andasse storto, non rivedresti i tuoi soldi nemmeno con il binocolo!!! Le somme versate tramite l'agenzia invece, tornano sempre indietro, QUESTA E' UNA DIFFERENZA ABISSALE!!! Parlare, inoltre, con il call center di Ryanair o Booking è paragonabile al parlare con un centralino di Vodafone o Wind. La volta successiva si parlerà con un'altra persona e la pratica in realtà non la segue nessuno in particolare. Parlare invece con la "Paola" o la "Maria" in agenzia, che ti conoscono bene e sanno chi sei, prendendosi tutte le responsabilità del caso, è nettamente diverso. Se il viaggio andasse male, loro perderebbero la faccia e anche il cliente. Nessuno vuole che succeda questo!!!

Anche la tinta ai capelli, ad esempio, si può fare da soli, la ceretta di può fare a casa, eppure fatte in un centro specializzato hanno un effetto completamente diverso. Acquistare casa da soli, senza un professionista, sembra facile ma nasconde mille insidie. Ogni cosa fatta da un PROFESSIONISTA SERIO, ha un effetto diverso.

DEVO PARTIRE PER L'INDIA, E' TUTTO A POSTO... O FORSE NO? BISOGNA CHIEDERE IL VISTO? COSA DEVO FARE? I dubbi in agenzia vi vengono chiariti e non si rischia di incorrere in brutte sorprese dell'ultimo momento. I documenti sono importantissimi,

dimenticarli significa non partire. Sbagliare una mossa significa rimanere a terra. Non bastano tutte le guide del mondo per essere esperti. In agenzia gli strumenti necessari per le informazioni aggiornate e dettagliate fanno in modo che tutto proceda per il verso giusto.

HO NOLEGGIATO UN'AUTO, MA SEMBRAVA QUELLA DEL QUINDICI-DICIOTTO... IN LOCO NON MI HANNO VOLUTO ASCOLTARE PER FARE IL CAMBIO CATEGORIA. Noleggiare un'auto è una cosa seria. Ci sono varie categorie e ogni luogo al mondo necessita più o meno di una tipologia particolare. Volete passare giorni nei parchi americani con strade sterrate come la Monument Valley? Non ci si può accontentare della classica economy, a meno che non si voglia spingere la macchina su e giù per i sentieri o passeggiare a piedi e sudare le sette camicie. Invece in alcune città nel mondo è meglio avere un'auto piccola e facilmente parcheggiabile. In agenzia si cercano informazioni, si contattano i migliori tour operator e le migliori compagnie per rendere tutto agevole.

Hotel, escursioni, crociere, voli, semplici viaggi in treno o pullman, tutto deve andare liscio. Gli imprevisti purtroppo accadono e appunto per questo, serve una persona di fiducia che riesca a risolvere i nostri problemi, a darci una mano per qualsiasi intoppo, pur piccolo che sia. Una persona che è contenta di sentire un resoconto pieno di entusiasmo, di vedere foto dei vari luoghi nel mondo, di conoscere nuove mete con gli occhi di chi ha vissuto una determinata esperienza. Il cliente e l'agente di viaggio possono diventare complici, imparare qualcosa l'uno dall'altro. Perché l'agente di viaggio ha bisogno di sentire la felicità di chi è partito per tornare con un nuovo bagaglio culturale. Solo così questo mondo avrà ancora tanto da raccontare. Attraverso foto, libri, cataloghi, esperienze dirette. Attraverso la fiducia di chi non ha mai perso la speranza e la voglia di scoprire!!!

Buon Viaggio!!!