

AEMME VIAGGI DI ROBERTO MORI

- 5 IRENE: Lui è il signor Mori, gestore dell'agenzia "Aemme Viaggi" di Predazzo; io ho fatto lì lo stage e mi sono trovata benissimo.
- MORI: siccome l'argomento è legato, stiamo parlando di nicchia del turismo vero? Perché si può parlare di turismo di nicchia in tante realtà, che ci circondano da un punto di vista commerciale e quant'altro; prima però di entrare nell'argomento, visto che voi già avete parlato con tanti professionisti del settore, mi diceva prima il vostro insegnante delle realtà specifiche, vorrei
- 10 conoscervi un po' per dialogare meglio. Io presumo che questa discussione possa essere utile a voi per entrare nel dettaglio di tante faccende.
(Presentazione con i ragazzi della classe).
- MORI: Tanto per cominciare, è la prima volta che incontrate il gestore di una agenzia?
- 15 VIRGINIA: per quanto riguarda l'agenzia sì, lei è il primo, noi abbiamo avuto due incontri con un albergatore; un giorno ristoratori... Sempre realtà diverse. Parlando sempre di nicchia, però in vari ambiti.
- MORI: In sostanza avete un'idea del concetto "nicchia", formata sulla base dei punti di vista dei professionisti di tali settori?
- 20 VIRGINIA: quello che ho capito facendo una sintesi: nel turismo di nicchia non è importante la quantità, ma qualità, perché devi saper offrire al cliente quello che ti chiede.
- MORI: il tuo concetto è giusto, meglio meno clienti ma buoni che ricevono un servizio migliore pagando prezzi più alti. Siete d'accordo con quello che ha detto lei? Se lo siete, le mie domande sono: Quali sono le vostre emozioni in vista di un vostro futuro nel settore?
- 25 Avete le idee chiare? Oppure continua a permanere l'interrogativo, come nel caso di Sabrina e Stefano?
- SABRINA: Qualche idea ce l'ho, ma per adesso la priorità è finire la scuola per poi sfruttare al meglio le opportunità offerte dal settore.
- MORI: allora io pensando di parlarvi dell'argomento nicchia nel turismo in realtà ho fatto tre passi indietro nel senso che voi state vivendo un periodo di cambiamenti formidabili, io quando avevo la
- 30 vostra età, non avevo quello che avete adesso, cioè non esisteva il concetto di globalizzazione. Quando avevo 10 anni, a scuola mi spiegavano che su questo pianeta vivevano un miliardo e mezzo di persone, un numero che io non riuscivo a concepire, oggi sul pianeta siamo più di 6 miliardi. Quindi stanno succedendo una sacco di cose nuove che si susseguono a gran velocità e e per poterle capire è fondamentale analizzare il sistema politico da un punto di vista sociale e culturale. Io non
- 35 so se voi leggete riviste, giornali o seguite programmi di approfondimento della televisione.. Per voi questo è fondamentale, perché di solito le persone giovani sono disinteressate a queste realtà. Il mondo che vi circonda è fatto di cambiamenti repentini che hanno bisogno di essere analizzati, primo fra tutti è l'incremento demografico incredibile; ci sono grandi flussi migratori, che diversificano sempre più la popolazione mondiale. Il progresso ha compreso tutti i settori e in quello
- 40 del turismo ha portato una marea di cambiamenti. Una volta i voli erano solo di linea, quindi risultava quasi inconcepibile raggiungere la parte opposta del globo senza una grande spesa di tempo e denaro. Con i voli charter invece, ci sono linee dirette che ci permettono di spostarci da un continente all'altro con facilità. I costi dei voli sono diminuiti, grazie alla liberalizzazione di questo settore. Con il monopolio delle singole nazioni, venivano decisi i prezzi a tavolino. Infatti era un
- 45 settore politicizzato, controllato da pochi. Al giorno d'oggi esistono moltissime compagnie aeree, che permettono spostamenti, una volta difficili, a trattamenti e prezzi molto vari. La Ryan Air propone voli a basso costo con destinazioni sconosciute e molto spesso di nullo rilievo turistico. Questa strategia ha portato un nuovo livello di turismo che con la "scusa" di invadere minimamente

50 i portafogli delle persone, porta le stesse a spostarsi senza motivi rilevanti. Sarebbe come se un abitante di Cavalese comprasse un volo per Pescantina (VR) solo per il suo costo irrisorio. La nostra società ci porta a soddisfare dei bisogni che una volta sarebbero stati secondari, dando loro un'importanza primaria.

Voi sapete del problema con il traffico che si è posta la Val di Fiemme per i Mondiali 2013? So che avete avuto un incontro con il Sig. Bruno Felicetti; Avete parlato di questo problema?

55 VIRGINIA: no, ci ha parlato in generale dei Mondiali e della priorità di far arrivare la Val di Fiemme al meglio.

MORI: secondo me sarebbe un argomento di gran interesse per voi. Una grande opera di viabilità è stata fatta in occasione dei mondiali nel 1991, con la costruzione della fondovalle, che offre una scorrevolezza notevole ed un veloce collegamento con tutti i paesi della Valle di Fiemme.

60 Tralasciamo l'argomento "viabilità" e parliamo piuttosto di cosa serve per aprire un'azienda di natura turistica. A scuola, avete mai trattato questo argomento facendo un'analisi di mercato? Avete mai fatto cose di questo genere qui a scuola ?

MILENA: no, niente.

MORI: vi faccio un esempio parallelo, vi sarà capitata un interrogazione di storia andata male ?

65 SABRINA: oh mamma mia, più di una.

MORI: voi sapete che la storia, come tutte le materie, perché possa entrarvi bene in mente, dovete analizzarla nel dettaglio, dare risposta a tutti i "perché?". Come sapete la storia è piena di date, che sono sostanzialmente dei periodi; Il modo migliore per capire la storia, è mettere tutti questi periodi a fuoco, contestualizzando il tutto e facendo uno schema chiaro che riporti dei concetti "chiave". L'analisi di mercato ed un'idea chiara sulla situazione politico-sociale di un paese, sono gli unici mezzi che vi potrebbero portare a capire la mentalità del consumatore. Con Internet è tutto più facile, perché è diventato fondamentale, che la gente abbia un senso di appartenenza. Tutto questo è facilitato dai social networks e dal Web in generale.

70 VIRGINIA: In sostanza le persone cercano gruppi con interessi simili ai loro?

75 MORI: esatto! Con questo metodo, per esempio, la Trentino S.p.a. ha fatto in modo di interessare il gran numero di motociclisti tedeschi al nostro ambiente, offrendo loro Hotels come "La Stua"; questo Hotel, per esempio, oltre al pernottamento e alla ristorazione, offre un'officina ed un parcheggio riservato alle numerose motociclette.

SABRINA: ho sentito dire che offrono la "birra di benvenuto", al check-in!

80 MORI: giusto! Anche quello fa parte del turismo di nicchia..

Con Internet, la gente cerca informazioni sugli Hotels, direttamente da casa, senza il bisogno di appoggiarsi ad un'agenzia di viaggi. In questo modo il consumatore riesce ad arrangiarsi chiamando direttamente gli alberghi, cercando chiaramente l'offerta più interessante.

85 MILENA: ma le agenzie in questo momento sono svantaggiate, se il cliente chiama direttamente l'hotel ?

MORI: ovviamente si, c'è stato un cambiamento radicale nella gestione della clientela. Il grosso dei clienti va direttamente a fare la prenotazione in albergo. Noi abbiamo un sito che pubblicizza un migliaio di strutture ricettive, quindi se viene selezionata una di queste strutture ricettive, l'indirizzo è quello della struttura mentre il telefono o il fax è il nostro.

90 MANUEL: che tipo di clientela prevale nella vostra agenzia ?

MORI: il comun denominatore è assolutamente il tempo. Infatti le persone si affidano alle agenzie per questo, incaricando qualcun altro di organizzare le loro vacanze, eliminando i problemi che derivano dalla loro disponibilità temporale.

MILENA: riguardo ai disabili, ci sono pacchetti speciali o cose del genere?

95 MORI: voi sapete che per legge tutti gli alberghi devono avere un paio di camere con i bagni, gli scivoli a norma ecc... Questo è molto importante, perché è fondamentale poter offrire un servizio piacevole anche a chi è meno fortunato di noi, senza ostacolarlo ulteriormente.

Mi raccomando ragazzi: Siate sempre solari e non abbiate facce lunghe, perché il turista deve sentirsi a suo agio, senza trovare i vostri atteggiamenti imbarazzanti oppure offensivi.