

## La sfida dell'evoluzione dell'intermediazione tra nuove tecnologie ed esperienze a Travelexpo 2021

*Jelinic (Fiavet): apriamo i corridoi turistici ma le agenzie dovranno assicurare i clienti*

**Palermo, 27 settembre 2021** – La figura dell'agente di viaggio è ormai obsoleta o, piuttosto, la pandemia ha accelerato quei processi di cambiamento già iniziati? Dell'evoluzione della figura dell'agente di viaggio e di nuove professioni turistiche si è parlato nel corso della seconda giornata di lavori di Travelexpo, che si conclude oggi, lunedì 27 settembre al CDSHotel di Terrasini, con le celebrazioni della Giornata Mondiale del Turismo. In particolare, in questo momento di chiusura dei confini, la domanda è se le agenzie possano vivere vendendo solo il prodotto Italia.

Dopo l'exkursus legislativo di **Saverio Panzica**, esperto in legislazione e amministrazione turistica, che ha ribadito come la Sicilia sia ferma al 1936 in tema di leggi sul turismo, **Giuseppe Ciminnisi**, presidente Fiavet Sicilia, ha ribadito che nell'ultimo periodo si assiste a un ritorno all'agenzia visto che la pandemia sta riportando l'utente ad avere fiducia in quello che è l'esperto nell'organizzazione del viaggio. "Ora il compito dell'agente è far capire al consumatore perché il prezzo di un pacchetto non può essere economico come quello fai-da-te", ha sottolineato.

"Le adv - ha ribadito **Adriano Apicella**, ad Welcome Travel - stanno vivendo un periodo di grandi difficoltà, hanno avuto un po' di respiro nel periodo estivo del 2020 e 2021 ma manca l'ossigeno del lavoro quotidiano. Oggi si registra il ritorno della clientela in agenzia e l'arrivo anche di nuovi clienti in cerca di consulenza perché sicuramente oggi viaggiare è più difficile. La nostra risposta è stata Welcome to Italy, una rete di 130 agenti di viaggio specializzati in incoming che hanno creato 500 pacchetti dinamici e mappato 8 mila punti di interesse in tutta Italia mettendo a disposizione del cliente oltre 5mila esperienze".

Anche secondo **Ivana Jelinic**, presidente Fiavet, la pandemia ha accelerato processi di cambiamento e ora c'è la necessità di evolvere e adeguare i sistemi di intermediazione accantonando l'idea romantica dell'agente e rendendo l'adv sempre più imprenditore grazie all'aiuto della tecnologia che offre la possibilità di ragionare su prodotti alternativi e diversi. "Le adv che avevano iniziato un percorso di rinnovamento - ha spiegato Jelinic - sono più avanti, ma oggi la situazione resta complessa anche per via dei blocchi che continuano a esserci con il persistente divieto per gli italiani di mettere piede fuori dall'Europa e per gli stranieri di entrare nel nostro paese. E anche gli slogan per convincere gli italiani a fare le vacanze in Italia mortificano il turismo che invece è scambio. L'italiano fa al massimo una settimana di vacanza mentre gli americani restano almeno 3 settimane e hanno un'enorme capacità di spesa. Dunque, bene l'apertura di corridoi su cui stiamo lavorando insieme al ministero, ma sono preoccupata su come saranno gestiti e che tipo di narrazione verrà fatta all'esterno. Perché, dopo tutti questi mesi, quanti saranno i passeggeri che avranno voglia di andare alle Maldive? Adesso dobbiamo assicurare il consumatore finale a fargli capire che piano piano si può tornare alla normalità. Quest'estate solo il 15% è andato all'estero, la gente ha paura di viaggiare, e la paura non si cancella con un dpcm".

"Non si può campare vendendo solo l'Italia, che si vende solo per 4 mesi, e che rappresenta solo il 30% del fatturato delle agenzie - ha poi aggiunto **Apicella** -. Non voglio più ristori, voglio lavorare, apriamo i corridoi turistici verso le destinazioni sicure, come hanno fatto praticamente tutti i paesi europei. Sblocciamo subito i corridoi e facciamo lavorare le agenzie".

Altra esperienza sull'evoluzione dell'intermediazione turistica è stata raccontata da **Maurizio Giambalvo**, Wonderful Italy Property Manager e Tour Operator. "Wonderful Italy - ha raccontato Giambalvo - nasce nel 2017 con l'idea di diventare il network leader dell'ospitalità in case vacanze ed esperienze, ma subito ci attrezziamo per diventare TO, rispondendo così 'no' alla domanda se l'intermediazione sia finita. La tecnologia ha aperto nuovi mercati, ha permesso a destinazioni nuove di apparire, a nuovi target di viaggiare. I numeri di quest'estate indicano la predominanza di individuali e piccoli gruppi alla ricerca di un'offerta frammentata. E noi oggi gestiamo 1100 case in tutta Italia e i nostri clienti sono anche piccole adv che trovano in noi il partner locale che fa un'operazione di selezione offrendogli un prodotto nuovo".

Al lavori è intervenuto anche **Luca Briziarelli**, senatore e presidente Città dell'Aria: un club di prodotto che mere in rete i comuni che hanno aviosuperfici rivolgendosi dunque a una clientela alto-spendente. "L'introduzione dell'avioturismo in Italia – ha detto - è uno dei punti cardine della legge quadro, attualmente in discussione, sia per quanto concerne la costruzione di rotte e infrastrutture che aprano il nostro Paese ai flussi turistici internazionali che per fornire ulteriori attrazioni a quanti scelgono l'Italia, offrendo la possibilità di usufruire in sicurezza e nel rispetto della legge di un'altra prospettiva delle nostre eccellenze".

Dal canto suo, **Andrea Succi**, destination manager della community TurismiAmo, ha manifestato l'intenzione di candidare la Sicilia a prima regione d'Italia a dotarsi della nuova figura del coordinatore turistico territoriale, con il coinvolgimento di enti di formazione accreditati, amministrazioni locali e comunità montane, Gal, consorzi di operatori e tutto il settore eno-agro-alimentare, nonché il patrimonio culturale espresso dall'artigianato.

Infine, grido di dolore da parte di **Marco Sanzaro**, presidente Gat – Associazione Guide/Accompagnatrici Turistiche: "il limite che separa guide e accompagnatori è trasparente, le regole però valgono solo per una categoria e non per un'altra. E siccome la legge del mercato impone il risparmio, oggi le guide accompagnano in giro il gruppo e fanno anche la guida regionale, il che estromette dal mercato turistico siciliano 700 accompagnatori. La nostra associazione nasce per unificare le due professioni, un compito arduo e una tematica complessa che abbiamo portato anche in ambito nazionale nelle due commissioni di Camera e Senato oltre che naturalmente in sede regionale".