

# T.O. NEWS

La prima NEWSLETTER interamente dedicata ai tour operator italiani

Milano, 27 gennaio 2016 - Anno VIII - Numero 24 - [www.to-news.it](http://www.to-news.it) - email: [rgentile@network-news.it](mailto:rgentile@network-news.it)



**Il guru dice:**  
**Andrea Gilardi**



**Il T.O. del mese:**  
**Chiariva di Milano**



**Iipse dixit:**  
**Ernesto Preatoni di Domina Vacanze**

## Vi spiego dove sta andando il tour operating (e quali errori non commettere)

*Esperienze al vertice di aziende come Alpitour e Veratour, e prima nell'aviation con Air Italy, permettono ad Andrea Gilardi una visione di insieme del settore. Ecco il suo pensiero sul tour operating del terzo millennio.*

Se dovessi lanciare un nuovo tour operator? Ecco le prime tre cose che farei:

- mi assicurerei che nascesse con solide basi sul mercato, ovvero possedesse il "cuore" e la "testa" di un network e fosse basato su una logica b2b2c. Oggi è evidente che il baricentro delle attività turistiche penda inequivocabilmente sulla distribuzione organizzata. Tre sono le fasi che il rapporto industria-distribuzione ha attraversato negli ultimi anni: la fase tour-operator centrica, la fase prodotto-centrica, la fase cliente-centrica. Stadi oggi ormai obsoleti, in quanto tutti prerequisiti dell'attività tipica di T.O.: ora è la distribuzione organizzata l'anello forte della catena del valore;

- avvierei un'approfondita analisi preventiva del software gestionale destinato alla costruzione del prodotto, adeguato alle esigenze dell'attività tipica del t.o. Eviterei soprattutto di implementare un gestionale su un'operatività già disegnata e con scelte strategiche già prese. Altrettanto fondamentale risulterebbe una perfetta integrazione con le piattaforme distributive più diffuse sul mercato;

- ipotizzerei un sistema basato sulla massima flessibilità dei prodotti messi in vendita. Per intenderci, una formula simile a quella adottata da **Press Tours** sui Caraibi, dove non esistono vincoli stringenti per il viaggiatore, che ha massima facoltà di scelta all'interno di un panel selezionato di possibilità; un prodotto sartoriale "industriale", parafrasando il mondo dell'abbigliamento.

**Ed ecco tre errori che eviterei in tutti i modi di fare:**

- concentrarsi eccessivamente sul volato charter o, come lo chiama qualcuno, "leisure". La vera discriminante, per il turista di oggi, è la libertà di scelta;

- prendere impegni verso la distribuzione e/o verso i clienti che non si è certi di poter mantenere. Oppure, peggio, fare marcia indietro rispetto a percorsi intrapresi. Il vero valore del tour operating è la trasparenza unita alla "loyalty", ovvero alla capacità di mantenere gli impegni presi, anche se onerosi, perché la politica della "goccia sulla pietra" paga sempre;

- sottovalutare il proprio cliente, sia esso agenzia che cliente finale, e comunicare poco o male. Chiedere sostegno o scusa nei momenti di difficoltà oppure dire grazie per un aiuto ricevuto qualifica sempre l'interlocutore nei confronti delle controparti.



## IL T.O. DEL MESE



Cala il sipario sull'ennesimo tour operator. Stavolta tocca a **Chiariva**, discendente diretto della prima agenzia di viaggi fondata in Italia, in corso Dante a Milano, da **Massimiliano Chiari** nel 1878, che - unitosi a **Giuseppe Sommariva** nel 1906

- diede vita alla **Chiari Sommariva**, poi abbreviata in **Chiariva**. Sopravvissuta a due guerre mondiali e a due cambi di secolo, negli anni recenti - tra alterne vicende - era stata ceduta dai proprietari a **Parmatour**, per poi essere dagli stessi riacquisita e messa sotto il cappello della **Vivamondo Srl**. Dal 1° febbraio 2016 i clienti che avevano acquistato pacchetti "Chiariva by Vivamondo" vengono riprotetti dal t.o. milanese **Identity Plus**, perché "Vivamondo Srl ha deciso di cessare l'attività di tour operating e non accetta più prenotazioni per il 2016", comunica il titolare **Arturo Reimann**. Inutile soffermarsi sulle ragioni che hanno portato a questa decisione, nel panorama ormai falciato dei t.o. generalisti italiani.



## IPSE DIXIT



"In Egitto non si corrono rischi?" chiede il giornalista de *Il Messaggero*. "Zero. Ce n'è come dappertutto. Dobbiamo abituarci a convivere con il pericolo, rischiamo la vita da quando siamo nati" risponde col solito piglio **Ernesto Preatoni**. Quello che "ha inventato Sharm El Sheikh" e che - da Miami dove si trovava - non pare tanto impressionato dai 3 turisti feriti a Hurghada l'8 gennaio, ennesimo colpo a una destinazione ormai tagliata fuori dalle rotte dei t.o. italiani. "L'ultima volta che è stato in Egitto che clima ha trovato?" sonda il giornalista. "Assoluta pace e tranquillità" replica Preatoni. "Tre feriti, stavolta..." insiste l'altro. "Un incidente a Bisceglie non va in prima pagina. Quando abbiamo un pregiudizio, siamo felici quando troviamo qualcosa che lo conferma. Il pregiudizio verso l'Egitto è inculcato nei nostri cervelli attraverso i media, e quello che avviene laggiù soddisfa i cervelli delle persone" conclude il sociologo Preatoni. Queste e altre perle nell'intervista del 10.1.2016 su *Il Messaggero*



**Sei uno che si accontenta delle cartoline?**  
**Aves.net il software più evoluto per Tour Operator e Agenzie Viaggi**

LE NEWS

**Turisberg Viaggi di Bergamo rimodella e rilancia la propria attività**



Recentemente si è parlato di **Turisberg Viaggi**, storico tour operator bergamasco condotto da **Bruno Colombo**, omonimo - ma non parente - del Bruno Colombo fondatore dei **Viaggi del Ventaglio**, in relazione al passaggio di proprietà dei loghi Ventaglio, da Bruno milanese al Bruno bergamasco, ma questi - pare - in nome e per conto di **Franjo Ljuljdjuraj** di **Orovacanze Valtur**, come spiega il **TTG on line**. Il titolare di Turisberg precisa trattarsi solo di voci e si riserva - come d'abitudine - di dare comunicazioni ufficiali al momento opportuno. "Dopo trent'anni di attività" precisa Bruno Colombo "la necessità di affrontare con nuovo slancio i tempi odierni ci ha portato a stringere una partnership con la **Nicolini Viaggi di Gavardo (BS)**, sempre con logo **Turisberg T.O.**: insieme stiamo lavorando alla programmazione estiva per la Spagna e il Portogallo, integrata da proposte esclusive per la Croazia".

**Valtur e Banca Popolare di Vicenza, non sarà un abbraccio mortale**



È noto che le banche popolari se la stiano vedendo brutta, a cominciare dalle fallite **Etruria, Marche, Chieti e Ferrara**. Ma anche la **Banca Popolare di Vicenza** è messa male, con 40.000 azionisti, sugli 800.000 abitanti della provincia, che hanno già perso (molti) soldi con le azioni dell'istituto vicentino, in attesa di un aumento di capitale da 1,5 miliardi. Cosa c'azzecca la Bipop Vicenza col turismo? Dal 2013, con la **NEM Sgr**, è azionista di **Orogroupp Spa col 42% delle quote**. Non sembra preoccupato il vulcanico **Franjo Ljuljdjuraj**, come spiega a **Guida Viaggi**: "Non vedo particolari criticità, la partecipazione fa capo alla Sgr e al più potremmo assistere, nel 2016, a un cambio di nomi di investitori all'interno della Sgr. Io resto comunque con la quota di maggioranza". Sarà, ma quando una banca è socia di un'impresa, di solito è l'impresa ad avere più problemi...

**Phone & Go, ora è veramente fine corsa**



"**Phone & Go Spa e Phone & Go Srl unipersonale sono state dichiarate fallite dai giudici del Tribunale di Pistoia**" dichiara impietoso il quotidiano **Il Tirreno**, nella sua edizione dell'8 gennaio

2016. È finita amaramente la corsa (a tratti arrembante) del t.o. fondato nel 2003 dall'egiziano **Fouad Hassoun**, 54 anni, sposato con una pistoiese. Inutili i tentativi di salvare il salvabile, prima col "resistere, resistere, resistere" di luglio 2015, poi con la sospensione delle vendite e relativa **riorganizzazione di ottobre 2015**. "Non si poteva più andare avanti. La situazione di mercato la conoscono tutti e negli ultimi tempi ho dovuto mettere tanti soldi di tasca mia per salvare per l'azienda. Oggi non ci sono più i presupposti per proseguire l'attività. È un modello di business finito. Basta con il tour operating" dichiara uno sfiduciato Hassoun al **TTG on line**. L'home page del sito è ancora attiva, ma dietro non c'è più nulla.

**Alpitour entra in Swan Tour col 49%**



Il Gruppo **Alpitour** entra nel capitale di **Swan Tour** con una quota iniziale del 49% e diritti di opzione per l'acquisto del restante 51%, al termine di un piano triennale di sviluppo. Alla guida del t.o. romano, operativo da 25 anni e specializzato sull'Egitto, rimane il fondatore **Georges Adly Zaki**, come a.d. e presidente.

*Leggi tutto...*



**CHI VA E CHI VIENE**

**Manuel Schiavuta direttore vendite Italia Valtur**



Da novembre 2015 **Manuel Schiavuta** è direttore vendite Italia di **Valtur**, tour operator acquisito a ottobre 2013 dall'iperattivo **Franjo Ljuljdjuraj**, fondatore di **Orovacanze**. Schiavuta, corpose esperienze come dir. vendite in **Costa Crociere** e **Royal Caribbean**, collabora con **Nikola Ljuljdjuraj**, dir. commerciale estero, e con **Giorgio Lotti**, recentemente nominato a.d. di **Star Travel Network**. Alla corte di **Franjo**, solo negli ultimi due anni, si sono avvicinati **Domenico Pellegrino**, **Claudio Martinolli** e **Luigi Martini**, tutti usciti di scena.

**Claudio Martinolli nominato direttore generale di Crepaldi International Tour**



Dopo 9 stagioni in **Boscolo Tours** e **2 in Valtur** sempre alla direzione marketing, il veneziano **Claudio Martinolli** torna a casa e assume la direzione generale turismo di **Crepaldi International Tour**. Fondato nel 1991 a **Marcon (VE)** da **Nicola Crepaldi**, il t.o. è specializzato nel turismo di gruppo e chiede a **Martinolli** di allargare le aree di business e uscire dall'orbita nazionale.

**Giancarlo Brunamonti alla guida di Kuda Tour Operator**



Dopo aver lasciato **King Holidays** a maggio 2015 (dopo ben 17 anni di militanza) **Giancarlo Brunamonti** assume la direzione del t.o. **Kuda Tour Operator** che, acquisito dalla romana **Maestro Turismo Scarl**, ha avviato un piano di rilancio. Romano, un passato in **Italiatour**, **Brunamonti** è manager apprezzato nella community turistica capitolina.

**Mario Martini consulente per la direzione generale di MSC Crociere**



Non appare volentieri, sarà perché appartiene a una generazione nella quale non solo non c'erano i social, ma neanche i PC. Dopo più di 40 anni di militanza in **Costa Crociere** e nella partecipata **Iberocruceiros**, da qualche tempo **Mario Martini** è consulente per la direzione generale di **MSC Crociere**. Nella quale ha ritrovato il CEO **Gianni Onorato**, da settembre 2013 a Ginevra, ma reduce come **Martini** da lunghissima permanenza a Genova. Dietro recenti decisioni strategiche di **MSC** (navi, rotte, commerciale) pare che **Martini** abbia fatto pesare il suo standing.

**SAGE EXECUTIVE SEARCH**  
LA PERSONA GIUSTA, AL MOMENTO GIUSTO, PER L'AZIENDA GIUSTA.

**REGISTRAZIONE** T.O. NEWS fa riferimento a **NETWORKNEWS**, testata giornalistica mensile registrata al tribunale di Monza al n. 2/2013 del 1/1/2013. Proprietario ed editore Roberto Gentile. Sul sito trovi tutte le rubriche, la versione editabile (in formato .pdf) e tutti gli arretrati di T.O. NEWS, da marzo 2009 a oggi.  
**LIBERATORIA** Ricevi questa Newsletter pensando di farti cosa gradita o perché sei iscritto alla mailing list di T.O. NEWS. Per non ricevere ulteriori numeri di T.O. NEWS rispondi a questo messaggio o all'email rgentile@network-news.it semplicemente scrivendo REMOVE nell'oggetto. Grazie.