

GIRO D'ITALIA

Parma, una città fedele:

La provincia emiliana si conferma un mercato ideale per la distribuzione, con una clientela

Una città dove l'agente di viaggi è, a tutti gli effetti, un vero consulente. Il giro d'Italia di TTG fa tappa nella benestante Parma, dove la clientela dimostra di essere molto più attenta al servizio rispetto al portafoglio. Qui la clientela è talmente fidelizzata che la concorrenza di internet e delle compagnie low cost non impensierisce più di tanto la rete distributiva. Un approccio che ha trasformato gli adv da semplici venditori di biglietti e pacchetti preconfezionati a consulenti.

“Quella di Parma è una clientela esigente, ma che una volta conquistata non ti lascia più”. **Emanuela Bozzi**, co-responsabile dell'agenzia **Baia di Luna**, mette in evidenza questo tratto caratteristico della clientela. Lo stesso aspetto, del resto, emerge dalla maggior parte degli agenti che lavorano in città, convinti di avere a che fare con un cliente che sicuramente costringe ad un impegno maggiore nella preparazione del viaggio, ma che garantisce guadagni consistenti.

Clientela fidelizzata che cerca qualità

“Tendenzialmente la nostra clientela è benestante ed è legata al settore agroalimentare, quindi ha subito meno di altri le difficoltà dell'economia - spiega **Marco Cocciarini**, responsabile **Incom viaggi**, agenzia che si trova nella zona residenziale Est della città -. Sono persone che hanno molta fiducia nei confronti delle adv. Non puntano ai 50 euro di sconto e al classico prodotto standardizzato, piuttosto guardano alla qualità del servizio offerto”. Concorde **Alberto Dell'Acqua**, titolare **Walkabout**, che aggiunge: “Ultimamente abbiamo osservato una riscoperta della linea, proprio in concomitanza con un aumento delle esigenze da parte dei clienti”.

La tenuta della fascia media

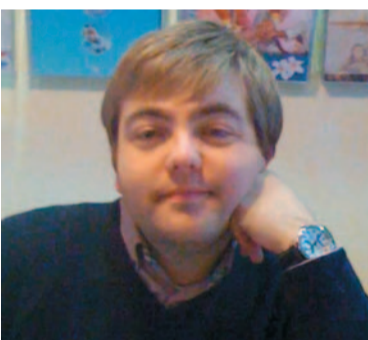
Nel 2009 si è comunque osservata una maggiore attenzione al prezzo da parte di qualcuno, anche se la fascia media ha continuato a fare capolino in agenzia, in controtendenza rispetto ad altre zone d'Italia dove sembra letteralmente sparita. “Quando proponiamo una destinazione dobbiamo fare molta attenzione alla qualità dell'hotel e in particolar modo alla cucina” sottolinea **Stefano Albertini**, titolare **Simoni Viaggi**, agenzia



Stefano Albertini,
contitolare di **Simoni Viaggi**



Alberto Dell'Acqua,
titolare di **Walkabout**



Marco Cocciarini,
responsabile **Incom Viaggi**



Carlo Amaniera,
titolare **Senza Frontiere**

specializzata proprio nelle proposte tailor made. Una caratteristica che mette in luce, ancora una volta, la professionalità richiesta dai parmensi alle agenzie di viaggi. “Il villaggio deve essere italiano, perché non vogliamo assolutamente la cucina internazionale - aggiunge **Bozzi** di **Baia di Luna** -. La prima cosa che ci chiedono è che si mangi bene”.

Giovani in cerca di sicurezze

Una tendenza che non contraddistingue solo le famiglie o le coppie di mezza età, ma che arriva a toccare anche la fascia dei più giovani. “A volte sono loro quelli che ci costringono al

maggior lavoro, perché sono molto precisi, vogliono certezze e sicurezze - racconta **Cecilia Zanichelli**, titolare dell'agenzia **L'Onda perfetta**, situata nel centro storico -. Proprio perché pretendono molto non si affidano a internet e, fortunatamente, vengono ancora in adv. Per andare incontro alle loro esigenze scegliamo sempre gli operatori che offrono maggiori garanzie”.

Le destinazioni più richieste

La notevole presenza di giovani nelle agenzie è un tratto caratteristico di Parma, che sembra essere rimasta una delle poche isole felici in Italia su questo fronte, visto che il web attira soprattutto la fascia di clientela sotto i 30 anni. “Molti ragazzi vengono per il semplice fly & drive, per il solo volo o il soggiorno, ma rispetto ad altre realtà sono molto presenti in adv - conferma **Marco Cocciarini** -. Qualcuno si informa prima su internet ma poi fa sempre riferimento a noi”. Le mete più gettonate nella stagione estiva 2009 sono state quelle mediterranee, prime fra tutte Grecia, Baleari e Sardegna. Grande interesse anche per i viaggi negli Stati Uniti e per alcune destinazioni africane, come Sudafrica, Kenya e Zanzibar. In controtendenza rispetto al resto d'Italia, lo scorso inverno le Maldive hanno riscontrato un certo successo; positive anche le performance di Oriente e Caraibi.

La propensione all'advance booking

La forte attenzione alla qualità dei clienti di Parma si traduce nella propensione alla prenotazione anticipata, per costruire con tranquillità il viaggio insieme all'agente. “Non amano comprare all'ultimo minuto - ammette **Marina Bigliardi**, contitolare **Il Trovatore Viaggi** -. Non vogliono problemi di alcun tipo, quindi desiderano programmare la partenza per tempo”. L'advance booking è quindi entrato nelle abitudini dei clienti, anche se qualche last minute si continua a vendere.

Visti gli elevati standard qualitativi richiesti da una clientela così esigente, in questi anni la rete distributiva di Parma ha vissuto una vera e propria selezione naturale. La liberalizzazione delle licenze, e il conseguente boom di nuove aperture, ha triplicato il numero di adv in città, passate in poco tempo da 20 a



circa 60. Le meno professionali, però, non hanno vita facile: alcune di queste, negli ultimi anni, hanno dovuto abbassare definitivamente la saracinesca. “Nell'immediato avevamo risentito del contraccolpo dell'apertura di nuove agenzie - spiega **Carlo Amaniera**, titolare **Senza Frontiere**, da 30 anni dietro al suo banco nel centro storico della città -. Poi la gente ha cominciato a tornare, decretando il successo delle strutture storiche, capaci di offrire qualità e professionalità”.

Si rammarica **Anna Maria Zucchi**, da 23 anni titolare **Orix viaggi**, sempre nel centro di Parma: “Molte di queste nuove adv sono improvvisate; mi spiace, perché i giovani potrebbero offrire freschezza a questo lavoro e invece si accontentano di poco”.

Daniele Marucco

I NUMERI**86 AGENZIE**

Il numero di adv presenti nell'intero territorio della Provincia di Parma
(Fonte: Provincia di Parma)

56 PUNTI VENDITA

Il numero di agenzie di viaggi presenti nella sola zona del Comune di Parma
(Fonte: Provincia di Parma)

30 AGENZIE

Le agenzie di viaggi dell'intero territorio della Provincia, escluse quelle del capoluogo
(Fonte: Provincia di Parma)

211mla PARTENZE

Il movimento verso l'estero degli abitanti della Provincia, da gennaio ad ottobre 2009
(Fonte: Uic)

1,7 mln PRESENZE

Il numero di presenze all'estero degli abitanti della Provincia di Parma da gennaio ad ottobre 2009
(Fonte: Uic)

153 mln SPESA

La spesa all'estero, in euro, dei viaggiatori della Provincia di Parma
(Fonte: Uic)