

**AGENZIA VIAGGI
DOLTOUR
NADETTE BERTOLINI
23/03/2009**

5

MANUEL: Io ho fatto lo stage all'agenzia viaggi Doltour a Capitello. Nadette è la titolare dell'agenzia, è simpatica, ho imparato molte cose ed è un ambiente accogliente.

10

NADETTE: Beh, io contraccambio, Manuel è stato un ottimo stagista. Ci siamo veramente trovati bene, quello che considero fondamentale è l'ambiente di lavoro. Se si sta bene, si lavora meglio.

VIRGINIA: Come ha cominciato la sua carriera lavorativa?

15

NADETTE: L'agenzia c'era dal '79 ed era stata aperta dai miei genitori. Ed era un'agenzia che si occupava soprattutto di incoming, quindi di ricettivo. Dei gruppi stranieri chiedevano ai miei genitori la disponibilità e loro cercavano degli alberghi e era allo stesso tempo anche un ufficio cambio autorizzato dalla banca d'Italia. C'era questa grande necessità di convertire la valuta straniera e la valuta italiana. Quando i miei hanno aperto l'agenzia, io abitavo all'estero. Studiavo, ed insegnavo, ho fatto delle supplenze. Ho iniziato ad gestire l'agenzia dei miei, ed è nata così come sfida.

20

DIODA': Lei in agenzia di cosa si occupa?

25

NADETTE: La nostra agenzia è molto piccola, quindi alla fine facciamo tutto. Personalmente a me, non piace vendere una vacanza tradizionale. Se un cliente viene in ufficio e mi chiede un last minute sul Mar Rosso, sul Kenya, lo faccio, ma a me non piace perché intendo la vacanza una cosa un po' diversa. Se dovessi vendere solamente vacanze all'ultimo minuto, mi sembrerebbe di essere un commesso che rimettere piselli nel supermercato la sera, vendi un barattolo già bello confezionato e ci metti poco. E' come passare le vacanze al Mar Rosso, Sharm el Sheikh, Marsa Alam, Hurgada. Io preferisco vendere dei viaggi diversi, dei viaggi che piacciono a me. Ho trascorso anch'io dei periodi nei viaggi turistici, ma non è la vacanza che io mi sento addosso. A me piace costruire un viaggio, la clientela che abbiamo spesso ci chiede una vacanza preconfezionata, vuole una formula tutto incluso e quindi sei costretto a vendere anche queste cose. Io accompagno dei gruppi e faccio dei viaggi a dog. Ho portato dei turisti a vedere dei campi attentati in Mauritania, gli ho portati in Senegal, gli ho portati in Giappone a novembre, in Thailandia, in Argentina, un po' da per tutto. Mi piace costruire viaggi, e quando ho dei clienti che vogliono qualcosa di particolare, mi diverto.

30

35

VIRGINIA: Trattate anche progetti nel mercato di nicchia?

40

NADETTE: Sì, è di quello di cui mi occupo, quando si parla di nicchia, solitamente si parla di un cliente medio-alto, ma non è così. Il cliente di nicchia, è un cliente che vuole in tour su misura, una cosa particolare. Può essere andare visitare le chiese Copte in Etiopia, può essere fare un tour archeologico accompagnato da un archeologo, oppure tour come fanno adesso, tour accompagnati da un architetto, si vanno a vedere le cose con uno specialista. E poi accanto a queste cose costose, un viaggio nel deserto è costoso, un viaggio... un safari fotografico si può fare in modo economico, ma si può fare con un aereo planino privato che ti sposta nei vari punti, possono essere delle cose, può essere un viaggio costoso, però viaggi di nicchia è anche un viaggio diverso, un viaggio secondo me, che tiene conto del punto di vista culturale, e può essere

45

50 un viaggio ad esempio un viaggio eco solidale, può essere un viaggio in bici, un tour in Italia. E' difficile fare questo tipo di viaggio perché non ci sono clienti che chiedono queste cose, devi suggerirle, ad esempio un tour in bici in Italia per vedere le città in altro modo, oppure le esperienze che andrete a fare con le house boat, sono cose che i clienti non chiedono, perché non sanno nemmeno l'esistenza, che ci possa essere la possibilità di fare una vacanza diversa.

55 VIRGINIA: Offrirle!

NADETTE: Bisogna proporle! Anni fa un viaggio di nicchia era una crociera, le signore si facevano spedire le cappelliere, i bauli prima di iniziare la crociera, non è più una vacanza di nicchia, è diventata
60 una vacanza di massa, quindi quando c'è tanta ricchezza in una vacanza non diventa più nicchia ma massa. Ad esempio il turismo religioso, potrebbe essere definito un turismo di nicchia in realtà.

VIRGINIA: Il turismo di nicchia diventa di massa come le crociere?

65 NADETTE: Certo, il prezzo è abbordabile, però facendo il turismo di nicchia e spendendo poco, non è sempre legato ad un fattore economico. Ad esempio un tour in bici in Italia o all'estero non costa tanto, deve solo pedalare. Però rimane sempre un turismo di nicchia a prescindere dal costo.

DIODA': Qual è la clientela che prevale? di nicchia o più massa? Se ci sono viaggi specifici no?
70

NADETTE: Penso che uno può aver bisogno di viaggio che fanno tutti un certo momento dell'anno e può fare anche un viaggio di nicchia in un altro periodo. Quindi a volte è lo stesso cliente, se va con la famiglia chiaramente preferisce andare in un villaggio turistico perché i figli sono occupati, ci sono solo i baby club e junior club, e poi quando vanno che ne so, marito e moglie sono
75 anche disponibili a fare un viaggio un pochino diverso comunque dal punto di vista numerico sicuramente non di nicchia. Quindi l'uno o l'altro sono sempre legati assieme.

VIRGINIA: Qual è la stagione nella quale lavorate di più dove ci sono più richieste di viaggi?

80 NADETTE: Con la gente del posto sicuramente fuori stagione. Noi abbiamo tanti clienti che non sono di qua, di conseguenza lavoriamo tutto l'anno. E' un lavoro molto diverso, perché adesso abbiamo tanti gruppi, gite dei coscritti, cose di questo tipo, poi tra un po' ci saranno le famiglie che vogliono andare in vacanza, e poi in autunno proponiamo noi dei viaggi particolari e quindi è un altro tipo di lavoro ancora.

85 VIRGINIA: Quindi avete lavoro tutto l'anno?

NADETTE: Sì, anche se poi non vendiamo solamente il viaggio, facciamo anche ricettivo quindi se qualcuno ha bisogno di un albergo, di un appartamento facciamo anche questo lavoro. Quindi cerchiamo disponibilità. Poi vendiamo biglietteria tipo autostradale, autobus diretti per Milano e
90 Venezia, e poi la biglietteria aerea.

DIODA': La crisi si sente anche nell'ambito turistico?

95 NADETTE: Non lo so, nel nostro caso per il momento la sentiamo poco, perché da sempre delle persone che cercano l'offerta dell'ultimo minuto, ci sono anche adesso. I viaggi importanti, quelli destinati ad una fascia lo fanno lo stesso. Quindi per il momento noi non sentiamo questo problema. Forse la gente partirà meno, ma partirà sicuramente, al posto di partire 2 o 3 volte all'anno, probabilmente partirà 2 volte. Ma la nostra realtà è una realtà molto particolare perché la
100 Val di Fassa è una valle sicuramente fortunata rispetto ad altri contesti e situazioni.

VIRGINIA: Offrite anche dei servizi speciali? Magari anche rispetto altre agenzie per differenziarsi dalle altre agenzie, servizi che solo voi avete.

105 NADETTE: Penso che è un lavoro talmente personale che ognuno lo fa come gli piace, sicuramente credo poche agenzie porterebbero i loro clienti a cena in missione.

VIRGINIA: A cena?

110 NADETTE: A cena, in una missione, è un po' il risultato forse della propria formazione o delle cose in cui si credono, o come si intende il turismo. Io considero che chi viaggia ha un grandissima fortuna e anche l'occasione di imparare delle cose che altri stando a casa non hanno l'occasione di rivedere e riconoscere, e quindi cerco sempre di proporre delle mete che scuotono, che forse danno fastidio a tanti. Ad esempio 2 anni fa ho proposto un viaggio in Albania, quando ho presentato il programma vedevo i miei clienti con degli occhi perplessi. Erano allibiti e poi il viaggio è stato
115 bellissimo, adoro queste cose, proporre queste cose, soprattutto quando c'è un pensiero comune o molto negativo sul paese. Ho portato delle persone a New York dopo l'11 settembre, quindi quando c'erano delle reali difficoltà di spostamento, però siamo stati accolti dalla gente del posto in una maniera incredibile. La gente ci ha fermato e ringraziato per essere lì. Quindi credo di fare delle cose un po' diverse.

120 SABRINA: Molto coraggiosa! Non tutti lo farebbero secondo me.

NADETTE: Già, avevo anche organizzato ed è stato un tour massacro, organizzato il tour del Senegal, poi un campo tentato in Mauritania e l'attraversamento della Gabbia, che si trova in Africa dalla parte
125 Ovest. Ho avuto un sacco di persone che sono state male perché non sopportavano questo gran caldo. Il programma era stato fatto, presentato in tempo ecc. E mi sono detta: Noi, abbiamo la fortuna di fare questo viaggio, senza fare la cena in albergo. Cerco di dare questi soldi a padre Nicolò e lui ci prepara la cena nella missione. Mangeremo sicuramente cose del posto. Gli diamo un mano, perché questi soldi gli fanno sicuramente comodo ed è stata un'esperienza talmente
130 particolare perché è iniziata poi con una messa per chi voleva e in realtà c'è gente che è andata a messa e che non ci era mai andata in vita sua. Questa musica africana che ha iniziato a prenderci un po' lo stomaco e poi abbiamo cenato tutti assieme, con tutti questi semi neri e poi sono arrivati dei ragazzi dell'Onu passavano a transitavano lì. Ed è stata un'esperienza talmente piacevole, talmente bella, che la mattina dopo, prima di partire per la nostra meta finale, che era
135 un posto di mare, tutto il mio gruppo voleva vedere la missione alla luce del sole. Quindi abbiamo visto le coltivazioni, le cose di cui si occupano tutti i giorni, reali problemi, la luce, hanno dei piccoli generatori, aria condizionata.

Un'anno fa ho portato i miei nelle Filippine, gli ho fatto vedere un centro per sordo muti tenuto da un padre italiano. Siamo andati in Albania da una suora che ha vissuto in lungo in Val di Fassa, a vedere il centro nel quale lavorava. Cerco sempre di metterci cose, delle cose un po' diverse che non trovi nei cataloghi. Perché penso che da una vacanza tu debba tornare cambiato. Se hai la fortuna di andarci, la vacanza deve spiazzarti, deve toglierti tutti i riferimenti che hai. Puoi lavorare su te stesso, sicuramente cose del genere ti rimangono, magari ricorderai la fatica
140 però è una vacanza che ti ha dato qualcosa.

145 SABRINA: Non è allora diciamo la solita vacanza per svago.

NADETTE: La considero veramente un momento culturale ed è per quello che vi dicevo prima che io non sono un gran utente di viaggi turistici, ci sono andata. Ci sono dei posti in cui non puoi fare
150 altrimenti. Sto pensando ad esempio Zanzibar, che è una costa. Una costa Est piena di villaggi turistici e non ci sono strutture che non siano villaggi turistici. C'è la costa più bella, dove c'è un

155 mare strepitoso. Più interessante sarebbe andare a Road Town, ed è sulla costa Ovest però piove tutti i giorni. Quindi impensabile stare lì a dormire in un B&B e prendere acqua tutti i giorni, allora utilizzi il villaggio per quello che ti dà. Dormi in un villaggio turistico, la mattina prende, l'autobus del personale e te ne vai in città e rientri la sera. Dicono che non sono proprio utente del villaggio turistico, perché chi sta in un villaggio turistico che ne so, la mattina animazione, acqua gym.

160 SABRINA: Sempre le solite cose diciamo.

165 NADETTE: No, va bene, può andare bene. Può averne bisogno da un momento della sua vita, se uno vuole lasciare a casa il cervello va benissimo. Il villaggio turistico tra l'altro secondo me è anche l'occasione di fare delle cose, o conoscere delle cose che tu naturalmente conosci. Ad esempio in certi villaggi puoi giocare a golf, puoi imparare ad andare a cavallo, puoi iniziare tanti sport tipo fare un corso sub. Ci sono tante occasioni, quindi devi sfruttare il villaggio per quello che ti dà. Quindi può andare bene una vacanza in un villaggio turistico. Io preferisco una vacanza un po' più nomade per i miei gusti. Ma penso che per un giovane una vacanza in un villaggio turistico sia una cosa divertentissima. Ci sono dei villaggi riservati ai giovani dai 18- 25 anni. Ed è una cosa carina perché non è la vacanza nel villaggio. Tu ogni giorno ti sposti con i tuoi compagni in una spiaggia diversa dell'isola. Quindi si fa un tour stando nel villaggio.

VIRGINIA: Dove?

175 NADETTE: Sono vacanze riservate ai giovani e quindi non ti trovi bambini che piangono dalla mattina alla sera, mammine preoccupate perché il bambino si è sbucciato le ginocchia, e non trovi neanche dei grandi. Quindi è una vacanza molto libera, e diventa una vacanza di nicchia nella vacanza di massa secondo me, allora può anche andare bene villaggio turistico.

180 DIODA': Avete progetti futuri? Sogni nel cassetto?

185 NADETTE: A me piace viaggiare, sono appena tornata da Uganda, sono andata a vedere i gorilla di montagna. A me piace molto viaggiare. Mi piace molto accompagnare gruppi, ma quello che mi piace davvero è viaggiare. Per l'ufficio che progetti ho? Non lo so, non c'ho pensato. Io ho un sogno nel cassetto sì, in realtà è dare una mano a Nicolà, questo mio amico missionario che è in Africa, che ha aperto una facoltà in lingua italiana a Shinya Siora nel Sud del Senegal. Lui ha un grande progetto che riguarda anche il mondo del turismo, dice che qui in Europa c'è bisogno di mano d'opera, quindi lui insegna l'italiano. Tra l'altro Manuel ha lavorato a questo progetto quando era in ufficio, abbiamo.. non so se si può dire.. insomma.. ha lavorato in questo progetto. Sarebbe molto bello riuscire a fare qualcosa in Africa, al di là di portare il cliente, che l'abbiamo già fatto. Far venire dei ragazzi su, per lavorare qua su, visto che abbiamo l'occasione con questo lavoro di muoverci anche bene insomma.

195 SABRINA: Ma un lavoro qualsiasi quindi?

200 NADETTE: Soprattutto nel mondo turistico, c'è veramente un sacco di mano d'opera. Pochissima gente ha la fortuna di poter studiare. Io avevo insegnato in delle classi in Africa nel Senegal che aveva 60 alunni. Pochi riusciranno ad emergere. Nicolà ha aperto questa facoltà ad un sacco di ragazzi ai quali sta insegnando l'italiano. Ma al di là degli impieghi degli alberghi, sarebbe bello coinvolgere una scuola alberghiera ad esempio qua, per fargli venire qua un periodo.

SABRINA: Questa cosa è prevista questo anno magari o più avanti?

205 NADETTE:Questo anno non credo. Comunque adesso noi stiamo mandando giù dei ragazzi che
altrimenti sarebbero andati a far danni a Cuba o a Santo Domingo. Sai quando viene qualcuno in
ufficio e dice vorrei fare qualcosa,ma vorrei fare e tu dici:questo è in vene di danni, e abbiamo un
po' di persone a lavorare gratis 3 mesi in questa missione. Ne è tornato uno 15 giorni fa,abbiamo
210 mandato 2 signori di una certa età questo anno. Quindi è anche bello che si crei questa cosa. Uno
viene e non ha un'idea precisa di vacanza, e lo rientriamo a questa missione che poi lì non è che
sei segregato. Fai quello che vuoi,dai una mano però puoi uscire,hai i tuoi spazi e puoi andare al
mare,ti muovi. Questo ragazzo che è rientrato,è rimasto 2 o 3 giorni all'isola di Corea c'era
musica e si è divertito come un matto. Quindi al di là della parte utile si è divertito. L'Africa ti
prende molto,perché è un'altro mondo. Senti veramente di essere utile,anche per il poco che fai.Il
215 problema a volte è il clima,può essere un problema la malaria,infatti è difficile pensare all'Africa
come un viaggio che vendi all'ultima minuto,perché considero che il viaggio è formato in 3
parti:C'è la preparazione del viaggio,il viaggio in sé e poi il ricordo che hai del viaggio. Se tu
acquisti un viaggio in Africa all'ultimo minuto,ti manca tutta la preparazione,tutta la parte
importante perché tu ti possa godere al meglio il periodo in cui sei via. Ad esempio la malaria,è
220 da profilarsi anti malarica è una cosa che va fatta per evitare problemi. Evitare di essere mentre
sei lì,o in vacanza oppure fai qualcosa di essere a peso per gli altri.

SABRINA:Secondo me è un'esperienza da fare da soli

225 NADETTE:Il viaggiatore per definizione è da solo.

VIRGINIA:Collabora con altre aziende o strutture alberghiere?Con delle convenzioni?

NADETTE:Dal punto di vista ricettivo abbiamo degli alberghi in cui lavoriamo meglio,che con altri.
230 Invece come l'out going, (vendita di viaggi),ad esempio il molto lavoro con le piantagioni di
caffè che questa signora che si chiama Gabriel, era una cooperante italiana in Indonesia. Da
questa piantagione di caffè ha ricavato una struttura unica nel suo genere. Ha un giardino
biologico e un giardino dinamico,ha delle camere personalizzate fatte tutte una diversa dall'altra.
E lì fai un tipo di vacanza sicuramente molto inconsueto,e molto particolare. Con lei lavoro
235 molto e vendo questi 2 o 3 giorni sull'isola di Giava.Mando parecchia gente anche in Birmania
perché è un paese che piace tanto. E lì mando in un villaggio di amici che si trova sul golfo del
Bengala che c'è un mare strepitoso. Poi li mando in posti che mi piacciono tanto,quindi mando
sicuramente la gente lì. Secondo me sono esperienze che ti cambiano la vacanza. Io le cerco
forse,perché ti rimetti in gioco. Io penso veramente che la vacanza ti debba mettere in gioco
240 sempre,Perché così appronti bene un'altra natura,un'altra cultura,quando torno da una vacanza
penso sempre che persona ho incontrato che non dimenticherò mai. Ho una persona chiave penso
in ogni viaggio che ho fatto. Ad esempio ricordo,un anno in Messico,sotto Messico city a
Cuernavaca una zona dove ci sono delle miniere d'argento,vicino a Tac,ho conosciuto un signore
che mi ha detto un cosa. E mi ha detto:Io e te non ci siamo mai incontrati e adesso ci
245 conosceremo per sempre,per una cosa divisa in un attimo,per un pensiero e forse anche per un
gesto, o il fatto di aver mangiato qualcosa assieme. I bimbi poi iniziano ad insegnare alle loro
mamme e ai loro papà ad coltivare cose diverse,mangiare cose diverse. Si vede che c'è un
giorno,dove i bimbi portano a casa la loro piantina. La pianta di non so che cosa,che ne
so,sedano,un po' di prezzemolo a scuola e quindi questo progetto è legato ad un progetto
250 educativo incredibile.

VIRGINIA:Imparano a coltivare.

NADETTE: Imparano a coltivare, imparano a mangiare bene e imparano a fare le cose assieme agli altri.
255 Molto bello. Quindi puoi fare delle cose e vedere il resto. Ad esempio oltre a questo progetto c'è anche un orfano, hanno fatto cose straordinarie per noi. A volte è un protesto per entrare in altri contesti e cose. Quindi ogni viaggio può diventare un momento particolare. L'importante è che uno abbia il cuore aperto per accettare queste novità.

260 DIODA': Quale è la meta turistica più richiesta?

NADETTE: Noi viviamo in un paese dove c'è un clima, fa freddo tutto l'anno, allora quando vengono i nostri clienti, soprattutto in genere hanno bisogno di caldo e di mare. Il posto deputato per queste richieste è sicuramente il santo Mar Rosso, perché va bene a tutti. Sono poi delle mete così
265 diverse una dall'altra. A Sharm è bene che tu sappia nuotare, perché c'è il pontile e la barriera. Marsala è una vacanza un po' diversa, c'è meno barriera corallina. Tu puoi passeggiare sulla spiaggia. Il Mar Rosso è sicuramente il posto che vendiamo molto è anche vero che quando ci chiedono Mar Rosso, s'intende Egitto non s'intende "yemen". E' un punto di mare sul Mar Rosso che è straordinario e si fanno delle vacanze in barca, si fanno delle immersioni a bordo di una
270 barca. C'è un'isola che è straigliante. La gente chiede Sharm ed è convinta che non sia meno mussulmana. Abbiamo dei clienti, che dicono non vogliamo andare nel mondo arabo, non vogliamo avere a che fare con i mussulmani. Dove vuoi andare? Sharm, Maldive..cioè..La repubblica delle Maldive..La gente ha molti stereobati in testa comunque una vacanza a Sharm è una vacanza che va bene, anche se nella forma o nel inclusive essendo mussulmano, non trovo i
275 liquori. Tanta gente ci chiedono la forma o l'inclusive, perché vuol dire che non spendo altro. Però ai Carabi è un'inclusive molto diverso, danno l'inclusive egiziano. Ad esempio ai Carabi puoi anche bere 10 Cuba libre, o Caipiroska, Kaipirigna. In Egitto sebbene la formula sia inclusive queste cose non le trovi, perché c'è il cuore, quindi sicuramente più o meno tutto l'anno vendiamo il Mar Rosso come vacanza. Ci sono delle nuove mete sempre in Egitto da poco, ed è un posto
280 meraviglioso che è a Nord dell'Egitto sul Mediterraneo, è il mare come si trova alle Maldive. Un mare meraviglioso, però non ci sono i pesci del mar Rosso perché siamo sul mediterraneo. Il santo Mar Rosso lo chiamiamo santo perché è una frequenza di voli incredibili cioè si può partire praticamente ogni giorno. C'è quasi ogni giorno un volo per il Mar Rosso e vai a spendere anche poco. Però fuori dal tuo albergo,, Rimini. Trovi tutte le cose taroccate, borse della Louis Vuitton
285 borse della Gucci, le cinture,, cioè è poco Egitto, perché la gente ha voglia di fare shopping. Se vanno le cose taroccate vendono quelle. Più che la pergamena.

VIRGINIA: Sì, preferiscono comperare cose taroccate che trovi anche qua, invece dell'artigiano locale.

290 NADETTE: Ma sicuramente. Ed è un po' questo il triste no? Perché una vacanza può essere anche un momento solidale. Puoi anche acquistare una cosa del posto che gli dà poi da vivere. In Birmania c'era un artista che vendeva i suoi quadri, erano bellissimi e abbiamo comperato tanta di quella roba, che credo che per quel mese era apposto. Invece andare in Egitto a comperare le cose taroccate che puoi trovare anche a Roma o a Trento fuori dal Bren Center è un po' peccato non
295 approfittarne per sentire spezie, olio essenziale, fular particolari. Il turista è così. Ultimamente si parla molto della differenza tra turista e viaggiatore e tutti preferiscono definirsi viaggiatore piuttosto che turista, però poi gli atteggiamenti che abbiamo sono da turista.

VIRGINIA: Posso farle una domanda? Poi mi dice se sbaglio. Secondo me, questo succede perché si abbassa il prezzo, magari una volta costava tanto andar in Egitto perché andavi fuori dall'Europa.
300 Adesso il turismo è di massa e quindi la qualità si abbassa. Non vai più in Egitto per vedere la piramide o la sfinge, ma ci vai perché ci vanno tutti.

NADETTE: Sì, non vanno più per assaggiare il riso con la cannella e l'uvetta. Il cliente italiano è quello più elegante in giro, ma è quello più male educato tendenzialmente. Il cliente italiano vuole

305 mangiare italiano,quindi cercano di accontentarlo. In Egitto a Sharm,noi abbiamo problemi
quando mandiamo un turista italiano in un albergo dove ci sono tanti russi(l'Egitto ultimamente è
stato preso d'assalto dai russi perché hanno un clima infelice anche loro e se tu mandi un cliente
italiano in un albergo che è pieno di russi,l'italiano torna insoddisfatto un po' per il mangiare
diverso e un po' perché ci sono queste sberle che danno fastidio alle coppie consolidate. E' vero,è
310 così. Comunque è vero quello che dici,però è anche vero che ci sono dei modi di fare turismo che
costano poco. Però devi mettere in moto il cervello. Ad esempio,questi tour in bici in
Italia,oppure alloggiare nelle città nei B&B oppure le house boat per navigare nei fiumi d'Europa
è sicuramente un tipo di vacanza straordinario secondo me, ma che costa poco. Però quando torni
fa meno scena. Tanta gente va in vacanza...

315 VIRGINIA:e dice:sai che sono stato alle Maldive?

NADETTE:Le Maldive,ma non voglio andare in un paese mussulmano. Oppure vengono dei clienti in
ufficio e ti dicono:voglio andare in vacanza?Dove?Ti piacerebbe andare a?Già stata,Chenzia?Già
320 stata,Shesell?Già stata,Egitto?Già stata. Una volta in un villaggio,sempre la stessa
organizzazione che ti porta alle Shesell, Murisesch,Thailandia,Sharm o in Spagna,allora sei già
andato?Cosa hai imparato?

VIRGINIA:Niente,perché stanno là nel villaggio.

325 NADETTE:Dell'Egitto abbiamo parlato prima c'è Sharm,Marsalahm,c'è questo posto straordinario al
Nord,si possono fare delle crociere,ci sono delle oasi di montagna. C'è l'oasi di Siba,che è uno
spettacolo. Arrivi nel deserto bianco egiziano. Una crociera sul Nilo è un'esperienza che chi l'ha
fatta è disposto a rifarla. In Egitto potresti starci una vita e non aver capito e visto ancora tutto. E
330 così tutti gli altri paesi. Già andato,già fatto,Zanzibar,già stato. E poi magari gli dici,dato che vai
a Zanzibar,ti do un indirizzo buono di un mio amico che ha un'agenzia di viaggi,e ti può portare
a fare un tour che in genere i turisti non fanno. Vai a vedere un posto dove fanno il sapone. Vai su
al Nord dove ci sono i pescherecci, e vedi come viene trattato il pesce. Assisti all'asta del pesce.
Gli dai l'indirizzo e gli raccomandi e poi vieni a sapere che durante la settimana non sono usciti
335 nemmeno una volta dal villaggio. Ma neanche andare a vedere la capitale di Stonetown,che è un
posto pieno di quadri e di musica. E' un posto stranissimo,molto inglese poi è un'isola un po'
croce via. Quindi tante culture. Non sono mai usciti dal villaggio,però ci sono stati. Però non
hanno visto niente. Di Zanzibar non possono sapere niente. Tanto gli animatori di un villaggio te
li ritrovi l'anno dopo. Ho clienti che seguono gli animatori nei vari villaggi. Si vede che sono
340 molto generosi. Gli trovi un anno ad Ibiza l'anno dopo a Maiorca e poi quando riescono e sono
più bravi,li mandano anche più distanti. Noi abbiamo dei clienti che rivogliono ritrovare la stessa
animazione e poi dice sono stato ad Ibiza e Maiorca

345 VIRGINIA:Quando non si è mosso da là.

NADETTE:E'andato in vacanza con la sua famiglia, e a ritrovato lo stesso personale. E' un peccato.
Però se va bene così,va bene così. E per fortuna siamo tutti diversi,senò sarebbe una noia
mondiale.

350 VIRGINIA:Allora,questa domanda:Per un'agenzia di viaggi,cos'è una segmentazione del mercato?

NADETTE:Cosa vuol dire secondo te?

355 VIRGINIA:Che ci sono diverse richieste,diverse fasce di turisti. Una fascia a cui interessa solo il
divertimento,all'altra solo il fatto di scoprire,una suddivisione.

NADETTE: Nel nostro lavoro però secondo me, ad ogni modo tutte queste segmentazioni hanno delle correlazioni una con l'altra. Quando ti dicevo che in una vacanza di massa ad ogni modo puoi proporre un'escursione particolare perché sai che la persona è in grado di poter vedere le cose con degli occhi giusti, allora tu puoi usufruire un segmento per proporre pian piano un altro. Quando vi dicevo prima, che tendenzialmente chi entra in agenzia entra difficilmente chiede un viaggio particolare. Non sempre. Quando riesci a vendere o proporre un viaggio particolare perché il risultato è di un gran lavoro. A volte anni di lavoro. Se il cliente ti chiede sempre la vacanza in un villaggio turistico tu riesci difficilmente proporgli un safari fotografico. Difficilmente riesci proporgli una vacanza in Ambia, in un posto straordinario in loggi incredibili, dove addirittura i nostri clienti albergatori potrebbero imparare qualcosa sul turismo o su come va gestito. Ad esempio come fanno nel deserto ad avere la frutta fresca? corrente? Ci sono tanti momenti per imparare qualcosa. Però difficilmente uno entra e dice, voglio una vacanza particolarissima. Abbiamo clienti che vanno a caccia dell'orso in Acciaccia in Russia. Io personalmente non sono d'accordo con questo, poi non so neanche se è turismo o sport alla fine. Ho dei clienti che vanno a caccia in Ambia, a caccia grossa, leopardo. Se viene uno e mi chiede di andare in caccia in Ambia, mi piace proporgli l'altra parte, il fatto di andare a vedere l'animale nel suo abito naturale. Di far in modo che lui vada a vedere questa famosa Duna nel Sud della Ambia che è uno spettacolo. I segmenti spesso sono delineati da una questione culturale e da un budget, dalle attese che la persona ha in quel momento. E' una fascia ben particolare che vuole un viaggio particolare, ma ad ogni modo ognuno può fare una vacanza in un villaggio turistico e 3 mesi dopo aver voglia di andare a vedere qualcosa di particolare. Ma perché l'hai punzecchiato, perché glielo dici da anni, e quando te lo chiede ha piacere.

DIODA': Nelle diverse fasce d'età quali viaggi prevalgono?

NADETTE: Abbiamo tanti ragazzi che prendono solo un volo. Bello. Poi la si arrangiano. Poi dipende se uno va da solo o va con altri. A volte abbiamo avuto anche dei ragazzi che sono partiti con un solo volo in Australia. Decisi anche a lavorare e a far qualcosa. Altri decisi a fare corsi di lingue. Poi c'è gente che è rimasta lì per lavorare, e gente che è tornata. Poi c'è gente che riparte. Quando siamo andati in Giappone l'anno scorso abbiamo trovato un ragazzo di Cavalese. Ha 23 anni e parla perfettamente giapponese, e lui è partito per fare corsi di arti marziali. Siamo andati a mangiare con lui e ci siamo fatti raccontare come va in Giappone. Credo che andare in Giappone sia veramente difficile rispetto andare in Irlanda a imparare l'inglese. Non devi aver paura di partire perché ci sarà sempre qualcuno che farà un pezzo di strada con te.