

Anno XIII

15 ottobre 1987 / n. 277 / Lire 3000

# AVINEWS

quindicinale di informazione tecnica per gli agenti di viaggi

CONCORSO  
TWIN  
AVINEWS  
pagine 32-33



**"QUI PROPRIO  
NON CI VIVREI":  
L'ITALIANO  
IN VACANZA**

**KENSINGTON  
CLOSE HOTEL,  
UN THE 'DOC'**

Carle Ha

# Libri

Il nuovo libro di tecnica turistica Di Carlo-Savina

## LA VOCE DELL'ESPERIENZA

A piccoli e ben distanziati passi i testi per le scuole di turismo si stanno avvicinando alla vita quotidiana, a quello che è il vero lavoro degli agenti di viaggi. Siamo ancora lontani dall'averne, nel panorama editoriale specializzato di oggi, un vero e proprio manuale di marketing turistico, ma se non altro alcuni aspetti dei problemi di tutti i giorni dietro al bancone cominciano a farsi luce anche nei lavori dedicati agli studenti degli istituti tecnici e professionali per il turismo, i tanto deprecati manuali di tecnica turistica. Finito di stampare nel marzo di quest'anno con i tipi dell'editore Calderini di Bologna, il nuovo nato della serie (non ricca, peraltro) di questo genere di manuali è il risultato del lavoro congiunto di un docente, Claudio Savina, e di un agente di viaggi "militante", Antonietta Di Carlo, attualmente impiegata presso l'agenzia Cit Viaggi di Piazza della Repubblica a Roma. Proprio questo connubio tecnico-pratico tra un teorico ed una banconista pura, come era Antonietta di Carlo fino a qualche anno fa, quando prestava servizio presso la Scandinavia World Travel Service di via Veneto, ha permesso di portare un soffio di vita d'a-

genza nelle pagine di uno strumento come il libro di tecnica turistica.

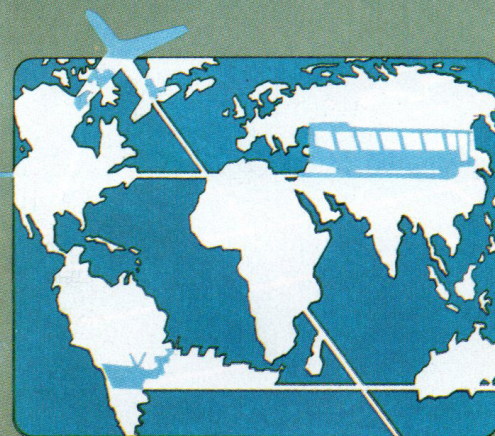
Il mondo del turismo e degli agenti di viaggi è notevolmente cresciuto negli ultimi anni e alcuni interventi legislativi hanno reso ormai obsoleti i vecchi manuali come il Tucci o il Capodicasa, che già denotavano una scarsa adattabilità ai problemi pratici. La legge quadro, la CCV, il proliferare delle legislazioni regionali, i mutati rapporti con i vettori aerei, la deregulation presente e futura, e ancora codici di autodisciplina, overbooking e abusivismo, l'automazione, nuove, meno nuove e nuovissime forme di pagamento (e di recupero crediti), ma soprattutto il senso di una professionalità che distingue il serio impegno dell'imprenditore (come del collaboratore) dall'improvvisazione, dall'approssimazione e a volte dalla pirateria: un elenco casuale ed incompleto di problemi che non costituiscono l'oggetto di nessun manuale di tecnica turistica, ma che sono presenti quasi dietro ogni pagina, e non aspettano altro per emergere che l'input di un insegnante bene informato (che magari segue la stampa di settore ...).

Cosa deve dire, allora, un buon testo?

Non certo sollevare polemiche, non è il suo compito, neppure prendere posizioni di carattere politico od indicare strategie commerciali ad ampio respiro, poichè gli anni passano e le situazioni mutano molto rapidamente. Il manuale deve riportare fedelmente la realtà legislativa al momento in cui è stato elaborato (se poi le leggi cambiano non può essere colpa sua), quindi deve andare subito al sodo cercando di familiarizzare l'utente con il maggior numero possibile di strumenti di lavoro, quali sono i volumoni dell'Abc, l'orario ferroviario, l'Apt, i manuali alberghieri, i voucher, e così via. L'esigenza di un rapido collegamento tra la nozione teorica e lo strumento di lavoro è particolarmente

A. Di Carlo - C. Savina

## TECNICA TURISTICA



Calderini

# VOLERE *twin* VOLARE

## A PARIGI

Un Tour Operator ed una Compagnia Aerea. Questo è Volere TWIN volando ALITALIA.

A Parigi ad esempio.

Tanti voli di linea per un indimenticabile soggiorno nella "VILLE LUMIERE".

Preferite il fascino suggestivo e romantico del giorno, o la frizzante atmosfera della notte? Scegliete voi. Il servizio sarà il migliore in ogni caso. Lo garantisce Twin, lo conferma Alitalia. Buon viaggio allora.

*twin*  
TWIN IL TOUR OPERATOR

Via Acquarone, 22 - 16125 GENOVA  
Tel. 010 / 284191 - Telex 275060 TWINGE  
Telefax 211433



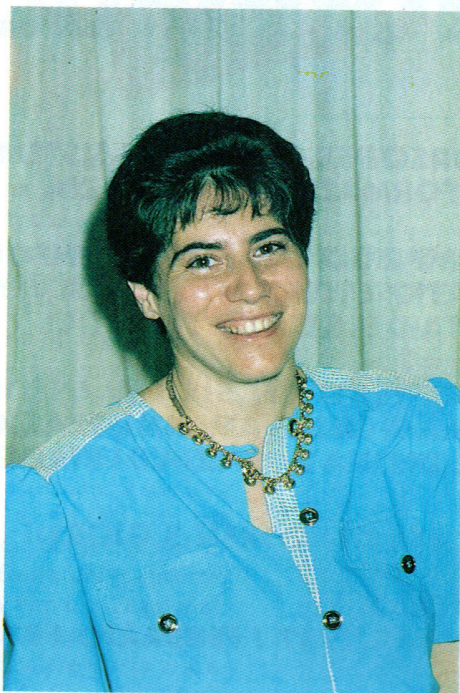
sentita da Antonietta Di Carlo, che ha curato con particolare attenzione le sezioni tecniche, come le biglietterie aeree e ferroviarie, nelle quali è evidente questa impostazione "pratica". Il testo è ampiamente corredato da grafici, riproduzioni di biglietti, copertine, formulari, modelli, fino ad arrivare alle pagine dell'Abc ed alla riproduzione dei posti a sedere di un aereo. Alcuni di questi elementi conoscitivi sono una assoluta novità per uno strumento di tecnica turistica.

## Ne parliamo con Antonietta Di Carlo

Diplomatasi presso l'istituto tecnico di stato per il turismo Cristoforo Colombo di Roma, Antonietta Di Carlo ha maturato la sua esperienza pratica durante gli anni in cui era responsabile del banco turismo della Scandinavia w.t.s. di via Veneto. Successivamente ha ricoperto vari e diversi incarichi nel settore operativo e programmazione della Cit. La incontriamo in una trattoria romana nei pressi della via Flaminia. Come mai ti è venuta l'idea di scrivere un libro di tecnica turistica?

*L'idea l'avevo da molto tempo e finalmente sono riuscita a realizzarla. Proprio sperimentando di persona l'enorme differenza che c'è tra la pratica e la teoria, sentivo l'esigenza di scrivere qualcosa che fosse d'immediata utilità grazie ad una chiara esposizione e ad una facile consultazione. Conosco Claudio Savina fino dai tempi della scuola e con il suo supporto teorico, abbiamo cominciato a raccogliere il materiale. E' stato fatto prima un lavo-*

*ro di ricerca, quindi uno di analisi, ma perchè il manuale servisse veramente allo scopo abbiamo voluto evitare di dare delle interpretazioni. Per esempio?*



Antonietta Di Carlo

*Le leggi. Ci siamo limitati ad indicare cosa c'è e cosa non c'è, senza dare dei giudizi.*

*Quali sono i capitoli che consideri più belli?*

*Quelli che ho scritto direttamente basandomi sulla mia esperienza, cioè il capitolo sulle tariffe aeree e sui servizi complessi d'agenzia.*

*In pratica l'essenza dell'agente di viaggi.*

*E' vero. Sono le materie che conosco meglio ed anche le più difficili, perchè sono necessari molti anni di pratica e di applicazione continua affinché*

*se ne possano capire le varie sfaccettature. Spesso nelle agenzie di viaggi si lavora più per sentito dire o per aver appreso dal collega, senza possedere una conoscenza tecnica e teorica del perché si opera in un certo modo. Di conseguenza non sempre si riesce ad avere un rapporto comunicativo con il cliente, ed infatti è spesso necessario porgli in anticipo delle domande per condurlo ad una corretta e realistica esposizione delle sue richieste e disporre, quindi, delle informazioni necessarie per procedere alle prenotazioni. Anche questa è "tecnica". Come per l'uso dei manuali. Ho cercato di spiegare l'impiego di ogni pagina dei vari manuali d'agenzia. a cominciare dal più famoso, l'Abc, per arrivare al Tim, una pubblicazione che pochi conoscono, edito dalle compagnie aeree. Contiene informazioni doganali, sanitarie e valutarie di tutto il mondo.*

*In quante agenzie italiane credi di poter trovare strumenti utili come questo?*

*Giriamo la domanda ai lettori.*

*Chi sa che cosa è il Tim alzi una mano. Chi sa che cosa è e lo possiede le alzi tutte e due. E chi ce l'ha ma non sa cosa sia? E' il primo a doversi munire di una copia del libro di tecnica turistica firmato Di Carlo-Savina.*

**Aquaforte**

Antonietta Di Carlo - Claudio Savina  
Tecnica Turistica  
pp. 269 - Lit. 19.500  
Edizioni Calderini, Bologna, 1987

  
**Horizon International**  
Airline Representatives

**con noi  
in Argentina**



**AU AUSTRAL**

La grandeza de los pequeños detalles

Horizon International s.r.l.  
Piazza Barberini, 2 - 00187  
Tel. 464255 - 483666 - telex 624572