

Anno XIII

30 dicembre 1987 - 14 gennaio 1988 / n° 282 / lire 3000

AVINNEWS

quindicinale di informazione tecnica per gli agenti di viaggi e turismo



**HSP:
PAURA DEL FUTURO?**

Il 1987 ha visto circolare per le agenzie di viaggi un annuncio pubblicitario a doppia pagina illustrante, con il sistema dei fumetti, i vantaggi per i dettaglianti che aderiscono al nuovo sistema Hsp, quell'Home Payment Service che a poco più di un anno dalla sua presentazione ha già scatenato un putiferio nella categoria degli agenti di viaggi, creando le opposte fazioni dei fautori del nuovo sistema di pagamento dei suoi avversari. L'annuncio pubblicitario, che molti lettori ricorderanno, esaltava il nuovo servizio di Mediofactoring come la più facile e semplice soluzione alla maggior parte dei problemi che fino ad oggi avevano tediato l'agente di viaggi e soprattutto il banconista. "Erano i tempi duri dei macchinosi e costosi passaggi amministrativi ...", inizia a narrare il testo sotto la prima, angosciata e sconsolata figura di una povera banconista del passato. Segue la presentazione del nuovo sistema di pagamento e l'elencazione dei vantaggi che comporta: nuova e conveniente forma di pagamento, soprattutto una sola forma di pagamento, semplicità gestionale, un solo estratto conto, un solo bollo, consegna dei documenti di viaggio all'atto della prenotazione e così via. L'Hsp si presenta, dunque, come una soluzione quasi geniale, punto d'incontro degli interessi non sempre convergenti degli agenti di viaggi e degli operatori: snellisce il lavoro dei primi e (soprattutto) garantisce il pagamento ai secondi. Chi può non amarlo, o peggio, temerlo?

Dietro l'accettazione del nuovo sistema di pagamento si nascondono resistenze che non sono unicamente dovute agli interessi pelosi di quella parte di agenti di viaggi che non amano la puntualità nei pagamenti, ma ad alcuni ben fondati timori che riguardano il futuro della categoria e della stessa



HSP CHI HA PAURA DEL FUTURO?

Il mostro tecnologico ucciderà gli agenti di viaggi? C'è chi lo abbraccia, chi lo teme, chi lo scruta. Subito sorge l'amletico dubbio: essere o non essere agenti di viaggi?

di Mauro Ferri

professione di agenti di viaggi. La paura principale è che il gioco possa sfuggire di mano, che pochi e potenti operatori capaci di offrire tutto siano in grado, grazie all'automazione, di raggiungere direttamente la clientela e di effettuare così le operazioni di informazione, prenotazione ed incasso, praticamente tutto il lavoro dell'agente dettagliante. All'uomo non resterebbe che la fantasia, ed il disperato attaccamento ad una super-professionalità come unica ancora di salvezza nell'appiattimento dilagante. Ma è proprio così fosco il futuro? Da sempre i futurologi ci hanno abituato a vedere dietro le apparenze del più perfetto benessere materiale una realtà triste e grigia, l'annullamento dell'uomo come entità creativa, la perdita della libertà. Dietro ogni Utopia si nasconde una tirannide, e quella di un mondo automatizzato non è migliore di altre sognate dai filosofi del passato. Ma in questa partita a scacchi con il proprio destino finora l'uomo ha vinto e se il futuro è incerto, c'è da chiedersi quando mai in tutta la storia umana sia esistito un futuro "certo".

Cosa vuol dire "essere Hsp"

Non mi interessano le attuali discussioni se sia opportuno o meno entrare in un sistema come questo - dice Alessandro Ferri, direttore della Tritone Viaggi di via Sistina, la prima agenzia dettagliante romana ad aver aderito all'Hsp - *perché tra cinque anni le polemiche di oggi saranno dimenticate e tutti vorranno aderire all'Hsp, proprio come oggi tutti vogliono essere Iata; com'è una cosa naturale (ed importante) per un agente di viaggi essere Iata, ugualmente sarà naturale ed importante tra qualche tempo "essere Hsp", se così ci si può esprimere. Non solo. L'accesso al sistema non sarà facile per tutti; già oggi prima di concedere il credito, Mediofactoring fa i suoi bravi accertamenti e tra qualche anno, quando l'adesione al sistema sarà una cosa ambita, la selezione diventerà più severa.*

Il futuro non deve essere necessariamente visto come uno spauracchio e, soprattutto, se esiste il timore fondato di una qualche minaccia per l'esis-

stenza stessa della categoria degli agenti di viaggi, è bene prepararsi ed affrontare il pericolo con lucidità, piuttosto che nascondersi come gli struzzi od opporre resistenze dal sapore sterile ed alla lunga perdenti. La selezione, se ci sarà, potrà essere forte, ma sembra prematuro suonare la campana a morto per un'intera categoria. Alessandro Ferri ha una netta fiducia nella validità del sistema, e lo esprime senza mezzi termini.

Posso capire - prosegue - *che a certi agenti di viaggi il "sistema" non vada a genio. Forse perché non vogliono essere controllati. Il sistema Hsp costituisce in effetti un controllo sul movimento e chi ha il vizio di gonfiare il proprio giro di clienti non potrà certo farlo con l'Hsp. A sentire quello che dice la gente circolano fatturati da capogiro, mentre sappiamo benissimo che un agente di viaggi da solo più di tanto non può fare. Posso immaginare anche che ci siano dei colleghi infastiditi dal fatto che un estraneo, in questo caso Mediofactoring, sia autorizzato ad attingere direttamente dal conto in banca, ma è la stessa procedura delle carte di credito e i moduli di richiesta che si devono compilare sono praticamente la stessa cosa; d'altro canto i vantaggi e le comodità sono notevoli. Già da un paio d'anni, precisamente dal 18 giugno 1986, lavoro con Alpitour che ha impostato un sistema simile, chiamato Rid (Rimessa Diretta Delegata). Io autorizzo la banca ad addebitare direttamente ed in forma permanente la richiesta d'incasso. Con la differenza che la Rid riguarda solo Alpitour, mentre l'Hsp abbraccia tutti gli operatori che ne fanno parte. Ma vogliamo valutare la reale portata del fatto che non vanno più in giro assegni, che non bisogna più fare una valanga di rendiconti, che si risparmia (conta anche quello) perfino sulle spese postali? Se non ci fosse il Bsp Iata bisognerebbe fare un rendiconto mensile per ogni vettore aereo. Adesso con l'Hsp bisogna solo controllare e non rendicontare, vi sembra poco?*

Le armi spuntate

Quasi a sottolineare cosa vuol dire esercitare la professione di agente di

viaggi con uno stile che potremmo definire artigianale, viene la testimonianza di Umberto Gulino, titolare della Florida Travel, agenzia romana di quartiere. Gulino non si sente minacciato né dall'Hsp, né da altre forme di sistemi automatizzati, motivando il suo momentaneo rifiuto ad aderire all'Hsp con argomenti propri ed esclusivi della sua professione. *Innanzitutto - esordisce - io godo in pieno della fiducia degli operatori con cui lavoro, che non hanno mai avuto di che lamentarsi della puntualità dei pagamenti. Quello che non mi piace dell'Hsp è l'automatismo dell'addebito sul conto corrente, che dovendo essere controllato, comporta in ogni caso una perdita di tempo. A differenza delle carte di credito, dove io firmo sempre quello che poi pagherò, qui l'addebito avviene attraverso un dialogo tra operatore e istituto di credito, per cui basta uno zero in più nella pratica per creare un guaio. Inoltre, e lo ritengo un elemento importante, gli operatori avrebbero il coltello dalla parte del manico nei casi di penalità d'annullamento. Per quanto rari i casi di penalità creano sempre una difficile situazione in agenzia e tutta la capacità professionale dell'agente di viaggi deve essere chiamata a comporre la cosa. Per me il cliente è sempre molto importante e anche se c'è un regolamento che prevede le diverse penali, cerco sempre una mediazione con l'operatore; l'Hsp mi metterebbe nei confronti dell'operatore con le armi spuntate.*

Il rodaggio

Se tra gli agenti di viaggi c'è discussione, questa non manca anche tra gli operatori, i quali dovrebbero essere in blocco favorevoli all'iniziativa, visto che sono loro a goderne i maggiori benefici. Ma non è così, e l'intervista a Gep Bidone della Turban Italia, che potete leggere qui di seguito, lo dice chiaramente. Al fronte dei fautori dell'iniziativa appartiene invece Vittorio Ducrot, Viaggi dell'Elefante. Per contribuire alla divulgazione dell'Hsp, Ducrot ha pensato di accompagnare la distribuzione dei suoi cataloghi (circa 800 agenzie in tutt'Italia) con una lettera che spiegasse i pregi e l'essenza

professione

del funzionamento del sistema. *Un'operazione necessaria* - dice Vittorio Ducrot - non solo perché credo nel nuovo sistema di pagamento, ma anche per segnalare due importanti differenze tra i miei regolamenti e quelli degli altri, che sono poi quelli approvati dal comitato dei tour operator. E' noto che io chiedo penali d'annullamento ben più basse della media, e di fronte all'uniformità creata dall'Hsp era necessario un mio documento di precisazione. Inoltre, per quanto riguarda la caparra, con i viaggi che costano almeno tre o quattro milioni sarebbe eccessivo il 25%, e - vista anche la certezza del pagamento - mi sembra giusto chiedere solo un gettone di 200.000 lire.

La gran macchina esattiva dell'Home Service Payment si è messa in moto sullo scorso dell'ultima estate ed i primi agenti di viaggi che hanno aderito si sono trovati di fronte ai nuovi strumenti di lavoro: estratti conto di Mediofactoring, fac-simili delle fatture dei T.O., il modello PFM (che non vuol dire Premiata Forneria Marconi, ma Payment Form Mediofactoring), un bell'album con le piastrine dei vari T.O. ed il librone con le istruzioni per l'uso. Come per ogni novità è facile immaginare forme di resistenza, difficoltà di adattamento, inciampi dovuti al rodaggio e soprattutto un certo sforzo da parte degli addetti per impadronirsi della materia. Se gli operatori che aderiscono al nuovo sistema di esazione delle vendite sono già un numero cospicuo, quanti dettaglianti hanno abbracciato l'Hsp? Indiscrezioni circolate verso la metà di ottobre parlavano di 200 agenti di viaggi in tutt'Italia e solo 3 a Roma, una cifra non esaltante. Naturalmente non è tut-



Alessandro Ferri, sopra, direttore della Tritone Viaggi, la prima agenzia dettagliante romana, che ha aderito all'Hsp. A destra Umberto Gulino, titolare della Florida Travel

to oro quel che luccica, né il sistema Hsp è il paradiso in terra che qualcuno potrebbe immaginare, tantomeno la panacea che risolve tutti i problemi. Anzi, forse all'inizio qualche problema lo può creare.

Anche Ferri è d'accordo. *Intanto - dice - è necessario aspettare che si compia il naturale periodo di rodaggio. Noi siamo entrati nel sistema il 15 settembre scorso e le ragazze che dovranno operare stanno studiando il manuale e posso stare tranquillo, perché Mediofactoring è un'azienda seria che conosce il proprio mestiere. Qualche confusione c'è sulle condizioni di pagamento, in relazione agli acconti. Per esempio c'è chi chiede il 30% e chi ha optato per una quota fissa di 200 mila lire. Ma, ripeto, è una fase di assestamento che porterà tra qualche tempo ad uniformare anche queste regole per tutti. L'unica libertà*

lasciata alla diretta contrattazione è sulle commissioni. Per il resto il grossissimo vantaggio di questo sistema è che il T.O. ha aggirato il problema della solvibilità dell'agente di viaggi. Una prenotazione in arrivo da un agente che aderisce al sistema è garantita, e non mi sembra poco.

E Umberto Gulino che ne pensa? *Non sono così sicuro che sia lo strumento del futuro come dicono molti, probabilmente tra qualche tempo prenderà piede una formula diversa, che tenga conto delle esigenze di controllo sul debito da parte dell'agente di viaggi. Neanche il paragone con il Bsp dei vettori aerei è calzante: mentre con il Bsp noi dipendiamo dalle compagnie aeree, con l'Hsp noi non dipendiamo dai tour operator. Lei lo sa meglio di me, se noi vogliamo un tour operator con cui mettersi d'accordo lo troviamo sempre.*

Hotelplan

GIRO DEL MONDO

26 DICEMBRE 87 - 16 GENNAIO 88

CONJUMBO AIR FRANCE
SEMPRE AL SEGUITO

Hotelplan

GLI SPECIALI.

HOTELPLAN ITALIA S.P.A.
CORSO ITALIA, 1 - 20122 MILANO - TEL. 02/809241
TELEX 334043 HP MIL I - TELETUR

Hotelplan

NATALE CAPODANNO

INVERNO 1987/88