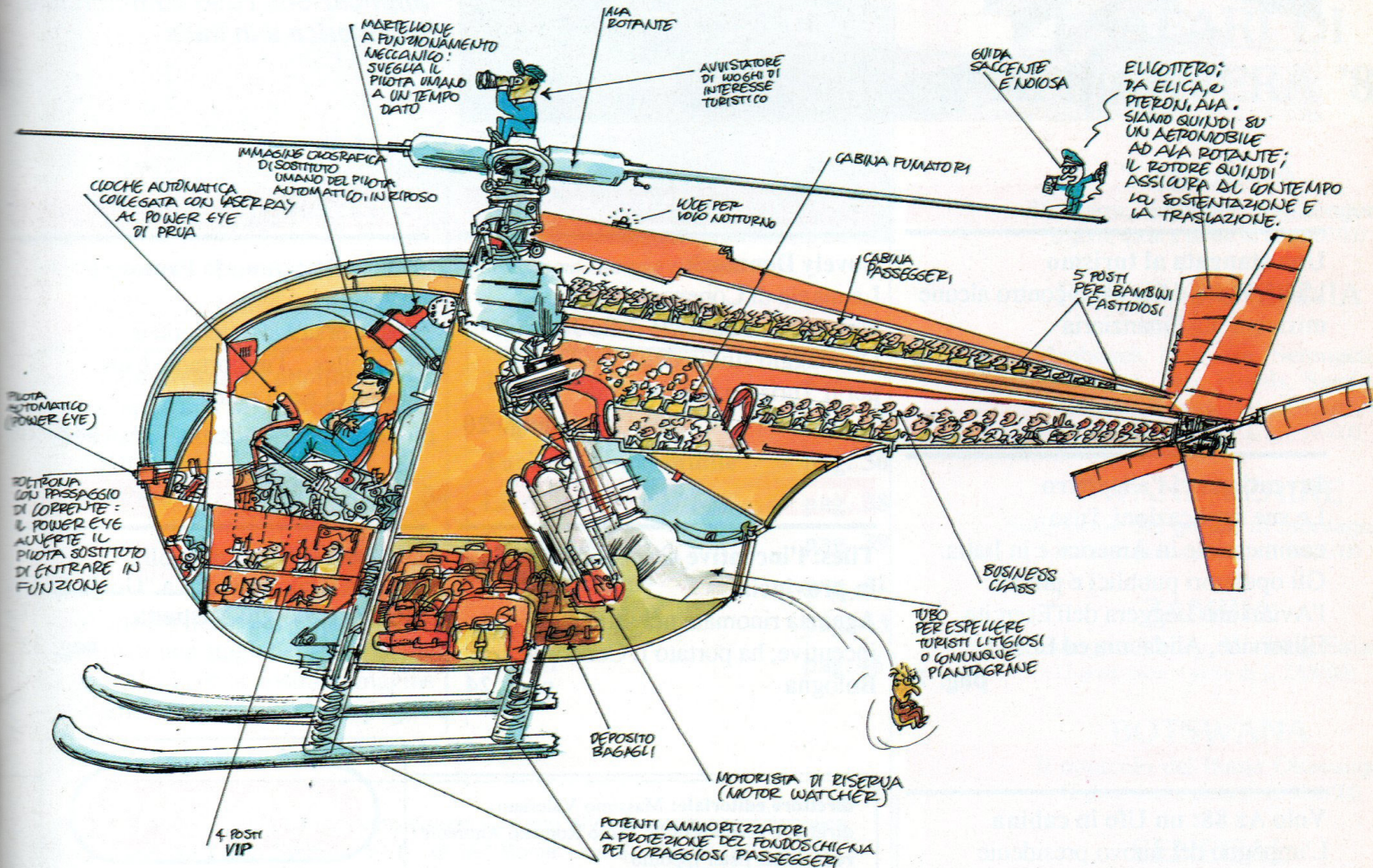


AVI NEWS

quindicinale di informazione tecnica per gli agenti di viaggi



INVENTIAMOCI L'ELICOTTERO

UNA BACCHETTATA SULLE MANI PER ADRIANO BIELLA

Ecco il famoso manuale per direttori tecnici da tempo atteso. Ma il risultato è deludente. E poi che fare con un "professore" che copia?

L'Editore Maggioli ha dato alle stampe il "manuale per i direttori tecnici delle agenzie di viaggio", curato da Adriano Biella, giovane imprenditore del turismo che colleziona tra i suoi titoli quello di membro della giunta esecutiva della Fiavet, quello di ex docente della Bocconi in materie turistiche ed attualmente docente e coordinatore presso tre altri istituti in Italia. Presentato dalle belle e lusinghiere parole di Enzo Poli (che non si è lasciato sfuggire l'occasione per ricordare il "suo" congresso Fiavet), il lavoro di Biella abbraccia quasi per intero lo scibile turistico, spaziando dagli elementi legislativi a quelli di economia aziendale, trattando di organizzazione e gestione di una agenzia di viaggi, nonché dei trasporti, del turismo congressuale ed incentive, delle formalità doganali, e ancora di assicurazioni, carte di credito, problemi sanitari, psicologici e via dicendo. Insomma, una summa su tutto ciò che l'agente di viaggi fa e sui problemi che deve affrontare, tenendo presente che non si tratta di "insegnare" la tecnica (non essendo un manuale di tecnica turistica), ma di fornire delle basi che potremmo definire "culturali" e di aggiornamento.

Scorrendo le pagine del manuale si incontrano alcune tabelle ed informazioni d'indubbio interesse, come l'elenco dei primi 20 tour operator europei, o il quadro sulla situazione delle agenzie di viaggi italiane suddiviso regione per regione (dati 1985), o lo schema del rapporto interessi-capitale in una rateazione leasing, o ancora (questa veramente interessante!) i dati tecnici relativi ad alcuni aeromobili in uso negli anni '40-'60.

Abbiamo letto con estrema attenzione il libro, e ci siamo soffermati su alcuni capitoli significativi. In tema Hsp (pp. 69-80) abbiamo avuto l'impressione di leggere il catalogo pubblicitario del servizio di Mediofactoring, essendo elencati solo i pregi per i dettaglianti che vi aderiscono, anche se le tabelle riprodotte a corredo del capitolo lasciano intendere l'esistenza di altri "temi" ignorati dall'autore, come la tipologia dei rapporti tra la società di factoring ed i grossisti, il regolamento unificato, l'uso della doppia firma per accettazione del-

le clausole vessatorie, le penalità di annullamento e così via.

Ancora insufficiente ci sembra il modo con cui sono state trattate le catene alberghiere: non si parla delle differenze tra catene, gruppi ed associazioni, chi ha il booking computerizzato (quindi risposte in tempo reale) e chi no, chi ha propri uffici in Italia e così via. Noiosissimo è poi il paragrafo sui servizi ricettivi all'estero, che ricorda i vecchi manuali di tecnica tu-



ristica ad uso delle scuole medie.

Passando al trasporto aereo, dopo aver condensato in 38 righe la storia della deregulation americana, Biella tratta il problema dell'Alitalia di fronte alla nuova realtà con una posizione nettamente schierata con il vettore di bandiera; cade, però, in contraddizione sull'argomento servizi: da una parte sostiene che "il punto di forza della nostra compagnia di bandiera resta comunque il 'servizio' che essa offre ai viaggiatori", dall'altra ammette che i problemi dell'aeroporto di Linate "sembrano impedire, di fatto, all'Alitalia di svolgere un servizio più efficiente ..." (p. 134). L'affermazione, poi, che "da tempo l'utenza ha chiesto ed ottenuto (!) la cosiddetta 'navetta' Milano-Roma" non ci sembra molto fortunata, anche perché questo è stato uno dei motivi che hanno scatenato (ma Biella ancora non lo poteva sapere) la nota polemica tra Prodi e Nordio. Più soddisfacente il capitolo dedicato ai

voli charter, se non altro perché viene illustrato nei suoi articoli principali il decreto di regolamentazione dei "voli noleggiati". Forse le complesse problematiche dei rapporti tra vettori e tour operator e quelle della formazione di pool operativi meritavano un maggiore approfondimento, comunque resta il fatto che è questo il genere di capitoli che ci si aspetta di trovare in un manuale per direttori tecnici di agenzie di viaggi. Soddisfacente anche la sezione dedicata al trasporto ferroviario (noi, però, non ci saremmo sbilanciati nel sostenere che "il bilancio delle Ferrovie sembra segnare una netta inversione di tendenza rispetto agli anni passati", p. 175); meno quella sul trasporto su gomma: non è chiara la spiegazione della differenza tra i concetti di "servizi di gran turismo" e "servizi turistici", che sarebbero poi i noleggi da rimessa. Non dimentichiamo che su questo tema non sono completamente esaurite le polemiche tra i vettori detentori dell'uno e dell'altro tipo di concessione. Parlando di incentive e carte di credito il tenore dello scritto migliora, sia nella scorrevolezza del testo (altre volte l'uso della lingua italiana è stato discutibile e la "consecutio temporum" ignorata), che nella sostanza delle argomentazioni: si vede che è la materia propria di Adriano Biella, quella nella egli quale si trova a suo agio. Tuttavia l'omissione della descrizione dell'American Express tra le varie carte di credito, come il fatto che tra il pool di banche che emettono la Carta Sì venga citato solo il Credito Italiano (p. 232), dà un'impressione di superficialità nella scelta delle citazioni e degli esempi. Nel capitolo sulla profilassi sanitaria - redatto indubbiamente con dovizia di informazioni - manca il benché minimo cenno all'Aids, le cui conseguenze in tema di operatività turistiche sono tutt'altro che secondarie. E veniamo, dulcis in fundo, all'argomento assicurazioni, il cui tema è stato sviscerato a sufficienza, grazie anche ad un nostro lavoro di due anni or sono. Infatti le tabelle che corredano il servizio sono riprese per intero dall'inchiesta pubblicata sui numeri di Avinews del 15 ottobre e del 15 novembre 1986: siamo lusingati dal fatto che il professor Biella abbia voluto onorarci preferendo il nostro lavoro ad una elaborazione curata da lui stesso, anche se ci sarebbe piaciuto saperlo in anticipo. Infine i refusi. Ne abbiamo contati quattro, ma qualcuno ci sarà probabilmente sfuggito. Uno, però, non potevamo ignorarlo, perché riguarda la nostra testata nell'elenco bibliografico. Ave, News!

Aquaforte