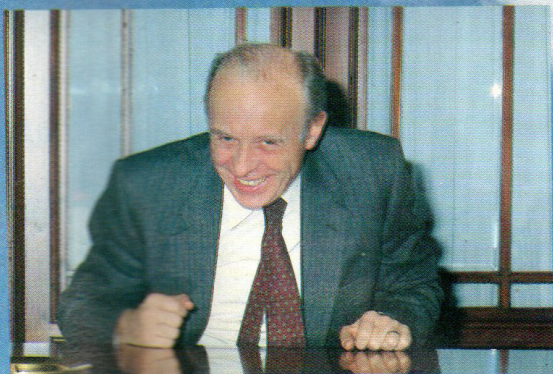


# AVINEWS

quindicinale di informazione tecnica per gli agenti di viaggi

**PIANETA  
TERRA**

**UN  
ANNO  
INSIEME**



**OGNIBENE IERI E DOMANI**

**1990 anno nuovo ... AvineWS tutto a Milano**

**I liberi cieli azzurri d'Europa**

**In Sardegna un agriturismo sui generis**

# OGNIBENE IERI E DOMANI

**Il saluto di Fulvio Ognibene all'Hotelplan, il rammarico di Mario Mella, le idee chiare sul suo ruolo alla Travel System con Gianfranco Mainardi. Risultato, un C.P.T.O. guidato da due dettaglianti!**

di Mauro Ferri

**E**così Fulvio Ognibene ha lasciato l'Hotelplan. Dopo quasi diciotto anni e soprattutto dopo quattordici anni di responsabilità gestionale, Fulvio Ognibene era diventato per il tour operator milanese qualcosa di più di un dirigente, era un'istituzione, una bandiera. Dire Ognibene e leggere Hotelplan era automatico, come per altre figure emblematiche del settore, basti pensare a nomi come Rinaldi, Aronson, Poli, Rosso, Chiaraviglio, Ducrot. Ognibene era riuscito a essere per Hotelplan quello che questi e altri signori sono per le loro aziende e i loro marchi commerciali, con una piccola ma importante differenza: non ne era anche il proprietario.

Ma la vita è cambiamento, come ci diceva anni or sono il professore di filosofia spiegando alle nostre menti di adolescenti un po' ottuse, un po' svagate, il concetto greco di "panta rei", tutto scorre.

Così, avendo raggiunto il massimo sotto il profilo professionale ed economico in Hotelplan, l'unico sbocco per chi vuol con-

tinuare a vivere senza sedersi nè fermarsi, è l'attività in proprio. Il comunicato divulgato nello scorso novembre da Hotelplan a firma del presidente Mario Mella (che ha assunto ad interim la direzione generale da gennaio) è pieno di rammarico per quella che non può non essere una perdita: "Ognibene ha radicalmente trasformato Hotelplan Italia; sotto la sua direzione l'immagine e il nome di Hotelplan hanno sicuramente aumentato il loro prestigio; nel corso di tanti anni di lavoro insieme ho maturato grande stima e amicizia per il dr. Ognibene e francamente a me e ai suoi collaboratori dispiace che se ne vada". Fa eco a queste calorose affermazioni lo stesso Fulvio Ognibene: *Sono legato affettivamente a questa società - ci ha detto - che ha occupato la parte centrale e la più importante della mia vita professionale.*

*Il passato è un fatto a cui penso con simpatia e con affetto, avendo anche scelto alcuni collaboratori validi, per i quali nutro una forte stima.*

*Ma il futuro è stimolante, mi*



consente di mettere a frutto il bagaglio di esperienza e di nozioni di tanti anni di lavoro, e sono certo che con un ambiente che già conosco (Gianfranco Mainardi e la Travel System - ndr) ci sono tutte le premesse perchè si ricrei quello spirito di comunità di lavoro che ho lasciato in Hotelplan.

Dal primo di quest'anno Fulvio Ognibene è alla Travel System, agenzia viaggi del centro di Milano, all'inizio di via Meravigli, dove è stato accolto con simpatia dai collaboratori. In fondo è

## personaggi

*l'esperienza che mi mancava - continua Ognibene - dopo essere stato direttore amministrativo di una società italiana in Nigeria, sono diventato il responsabile delle esportazioni di un'azienda della Pirelli e quindi sono arrivato all'Hotelplan. Commercialmente mi mancava solo l'esperienza in proprio.*

Sul suo ruolo nella nuova veste di agente di viaggi ha le idee chiare:

*La funzione del dettagliante, cioè dell'agente di viaggi al pubblico, sarà sempre di più quella del consulente. Nel prossimo decennio tutta una serie di operazioni, legate soprattutto alla biglietteria saranno automatizzate e il professionista del turismo dovrà far leva sulla propria base culturale (che dovrà essere non indifferente) e sulla capacità psicologica di capire il cliente e saperlo indirizzare.*

*Quanto più un agente di viaggi saprà assorbire questa funzione - per la quale dovrà essere sicuramente meglio retribuito che non con le commissioni di oggi - tanto meglio vivrà.*

Travel System si propone l'obiettivo di diventare una sorta di salotto milanese dei viaggi. Sarà quindi uno dei primi uffici italiani di "consulenza viaggi"?

*Non esageriamo. Già oggi esistono molti colleghi seri che impostano il rapporto con il cliente sulla fiducia, anche al rischio di perderlo rifiutando servizi stimati non adatti; per tutti costoro, una volta instaurato il rapporto fiduciario, il cliente torna e poi manda gli amici.*

*Lavorare in questo modo significa fare un buon servizio sia alla clientela che alla categoria. È possibile essere seri anche lavorando sui bassi costi e sul risparmio, ma è molto facile scendere nella spirale del servizio scadente, che poi impone all'agente di viaggi una continua e affannosa ricerca di clientela di ricambio.*

*Non è questa la strada che intendo praticare.*

Il suo ruolo e il suo rapporto con i colleghi è necessariamente cambiato. Lo trova difficile?

*Sì che le dico? Che trovo divertente il fatto che adesso il Comitato Professionale dei Tour Operator è guidato da due dettaglianti, Amori e io. Credo che bisognerà modificare qualcosa.*



FOTO MICHELE VALERIANI