



VIAGGI di CULTURA

2, Piazza San Domenico, 40124 Bologna
Tel. 051 233 716
segreteria@viaggidicultura.com - www.viaggidicultura.com
Direttore responsabile: Stefano Cammelli

COME NASCE IL PREZZO AL PUBBLICO DEI NOSTRI VIAGGI

Considerazioni - molto franche - sui viaggi, sul loro costo e VIAGGI di CULTURA.
Stefano Cammelli, CEO Conway srl.

Valutare attentamente il costo dei nostri viaggi è procedura indispensabile soprattutto quando non ci si conosce e non si sa come lavoriamo. Affrontarla seriamente è per noi indispensabile se vogliamo preservare il clima amichevole del viaggio e desideriamo continuare a operare, come facciamo dal 1953. Può darsi che il discorso sembri troppo tecnico: qualcuno si stancherà prima di avere terminato la lettura. Tuttavia nel complesso è bene essere precisi su un campo tanto delicato.

La nostra politica: rispetto per il cliente.

Rispetto per il cliente significa non prenderlo in giro, non creare trappole in cui finisce col cadere. Significa estrema limpidezza e correttezza. Significa onestà nella comunicazione e nei comportamenti economici. Ma... entriamo nel dettaglio. Facciamo un esempio preso a caso tra i tanti possibili.

Viaggio in Tamilnadu /India

	Agenzia di viaggi Pincopallino	VIAGGI di CULTURA
Costo del viaggio	3.800	5.600
Escursioni facoltative	2 di 4 ore l'una	nessuna
Pasti	Mezza pensione (prima colazione e cena)	Pensione completa
Alberghi	Identici	
Giorni di viaggio	11	15
Accompagnatore	Nessuno, solo guida indiana da Madras a Madras	Tour leader italiano dall'Italia
Conferenziere	Nessuno	Professore associato, Università di xxx
Supplemento alta stagione	Può raggiungere i 500 euro	Nessuno
Supplemento tasse aeree	Non incluse	Incluse
Volo	Alcune agenzie hanno cominciato a mettere il volo a parte	Compreso sempre nella nostra quotazione
Costo dei servizi a terra e valuta utilizzata per il preventivo	<p>Nei cataloghi:</p> <ol style="list-style-type: none">1) spesso non si sa quale sia la valuta utilizzata;2) non viene fornita la quotazione utilizzata per il preventivo.3) non viene indicato il criterio in base al quale verranno decisi eventuali addebiti.4) Accrediti / rimborsi per svalutazione della moneta: mai veduti. <p>L'intero contratto si regge sulla norma contrattuale - legale - che per rincari fino al 5% il cliente non ha diritto di revoca del viaggio.</p> <p>Ma la stessa legge non obbliga l'agente di viaggio a rendere il denaro al cliente se la valuta in cui era stato fatto il preventivo ha perso valore.</p>	<p>Nelle nostre pubblicazioni viene specificata la valuta (in questo caso Rupia Indiana).</p> <p>Viene indicato il valore della valuta utilizzato per il preventivo.</p> <p>Viene indicato come punto di riferimento per il <i>fixing</i> della quotazione la data indicata dalle nostre circolari per il saldo.</p> <p>Viene indicato il margine di protezione del 3%: ovvero: 'Se il giorno indicato nelle circolari di conferma per il saldo la quotazione della Rupia indiana avrà un valore che rimane all'interno di un margine di fluttuazione del 3% sulla quotazione indicata non ci saranno mutamenti di costo del viaggio. Nel caso abbia acquisito valore verrà chiesto e precisato un adeguamento valuta da versarsi entro la data della partenza. Nel caso abbia perso valore si procederà al rimborso entro trenta giorni dalla data di rientro del viaggio.'</p>

Assicurazione.

Non ci sono solo agenzie di viaggio. L'Italia è piena di associazioni che organizzano viaggi senza averne licenza e facoltà: in alcune regioni italiane non esiste alcun controllo. In quelle dove esistono spesso non scattano né multe né procedimenti. Al di là dei problemi fiscali la domanda è: se non si è agenzia di viaggio non si può stipulare l'assicurazione per danni su terzi. Fino a quando le cose vanno bene, tutto va bene. Quando un pullman scivola e magari esce di strada (sono cose che possono capitare a tutti) chi ne risponde?

Il costo dell'assistenza culturale e tecnica

Non esistono sconti 'aerei' né 'di gruppo' per gruppetti come quelli attuali. Una volta c'era una gratuità ogni 16 persone. Oggi non esiste più. Quando noi portiamo un professore in viaggio (in questo caso in India) dobbiamo provvedere al suo volo, ai costi a terra, alla singola, ai pasti che non sono compresi. Ma - naturalmente - non si porta in viaggio un professore universitario impegnato e importante in cambio di un sorriso. C'è un compenso da pagare. C'è poi la ritenuta d'acconto e l'eventuale contributo INPS. La somma di tutte queste spese andrà ripartita su 10 o 14 persone. Ne segue la seguente formula:

Costo del professore = [(costo del biglietto aereo + costo dei servizi a terra + costo della singola + costo delle eventuali e varie) + (compenso + ritenuta acconto + versamento INPS)] : (diviso) 10 o 14 (passeggeri paganti). Naturalmente per l'accompagnatore dall'Italia valgono le stesse considerazioni. Ora: può darsi che tutto questo sia giudicato troppo oneroso. Ma non può essere offerto a meno.

A queste considerazioni se ne aggiungono altre, la cui importanza è ben nota a chi viaggia con noi ma che può sembrare marginale a chi non ci conosce. Non si può confrontare il costo di due viaggi prescindendo dal numero dei partecipanti e dalla durata del viaggio. Anche se si sosterrà a spada tratta di *avere visto le stesse cose* è evidente che un viaggio di 15 giorni non ha lo stesso programma di visite di uno di 11. E allora la vera domanda non è 'quale viaggio costa di meno' ma - piuttosto - quali monumenti o paesaggi o località un viaggio mostra e l'altro no.

Ugualmente è evidente che essere in un gruppo di 30 persone e essere in un gruppo di 14 sono due cose ben diverse.

L'assistenza culturale

va molto di moda, nei cataloghi di tutto il mondo, parlare di guide locali che sono 'archeologi', 'esperti della materia'. Senza nulla togliere alle rare guide veramente brave che capita di incontrare è evidente il tentativo, da parte di chi organizza il viaggio, di dare credibilità culturale al proprio progetto vantando requisiti di scientificità. Spesso, tuttavia, colui che viene presentato come 'archeologo' è una persona con la licenza da guida turistica che ama l'archeologia. Una laurea in archeologia è tutt'altra cosa. Avere guidato per venti anni gruppi sulle rovine di un tempio non significa avere studiato quel tempio: tra le due cose la distanza è enorme.

Una seconda considerazione merita importanza: le guide locali - quando anche siano davvero archeologi - sono spesso e volentieri, in quasi tutto il mondo forse con la sola eccezione dell'Europa - sottoposte a un rigido controllo da parte del governo. Affidarsi a una guida locale non significa affidarsi a un esperto locale, ma all'interpretazione della storia che i governi vogliono sia diffusa nel mondo attraverso le guide turistiche. Una guida thailandese riuscirà a parlare per dieci giorni senza citare mai, una sola volta, altre culture pre-thai. Una guida cinese descriverà lo Yunnan come *il paese delle minoranze etniche*. Una guida cinese parlerà della Grande Muraglia come la grande costruzione *antica tremila anni eretta contro i barbari*. Tutti concetti errati e respinti con forza dall'archeologia e dall'etnologia contemporanea.

Ancora più grave sarà la situazione in quei paesi dove ci sono scottanti problemi di cui non si desidera trattare (Russia, paesi arabi, eccetera). Affidarsi a una guida locale, ammesso e non concesso che sia davvero colta, significa affidare il proprio viaggio (e quello che si è speso) a una persona che se sa non può dire; se non sa ancora meglio.

Ognuno ha il suo mercato, fa le sue scelte. Non ci permettiamo di commentarle.

L'importante è averla messa in condizione di comprendere cosa intendiamo noi per *rispetto* del cliente. Comunque sia, con noi o con altri, 'buon viaggio!'

Stefano Cammelli
gennaio 2018