

**MOVE
TRAVEL**
Business & Leisure
www.movetravel.it



Rosanna Padovani, agente viaggio di Move Travel

MOVE TRAVEL: SIAMO SEMPRE AL TUO FIANCO

Peter Pan diceva che “per volare bisogna avere pensieri felici”. E forse è davvero così. Un viaggio viene sempre associato a sorrisi, risate, relax, amici, luoghi e persone da conoscere, uno stacco dalla quotidianità. Tutte emozioni positive che da più di un mese, di grande preoccupazione, mancano. Anche i viaggi sono inevitabilmente vittime di questa drammatica emergenza sanitaria: partenze annullate, viaggiatori bloccati, voli cancellati, hotel vuoti.

Cosa ne pensa chi ha la responsabilità di quei viaggiatori e aveva prenotato per loro quel volo o quella stanza di hotel? Chiediamo a Rosanna Padovani, agente di viaggio con un'esperienza ultra-trentennale nel settore, come sta vivendo la situazione attuale che ha messo a dura prova non solo le agenzie viaggi, ma il mondo intero.

In un contesto così complesso e in continuo mutamento, com'è la questione vista dall'altra parte della scrivania?

In molti anni di attività abbiamo fronteggiato diverse sfide e ci siamo sempre rialzati, non posso negare che questa volta sia stato un colpo duro sia da un punto di vista professionale che umano. Lavoriamo incessantemente a stretto contatto con tour operator e compagnie aeree per dare assistenza e risposte ai nostri clienti. Siamo reperibili 24 ore su 24 e finora abbiamo fatto rientrare tutti i nostri clienti a casa, con non poche difficoltà.

A questo proposito, ai clienti a cui è stato cancellato un viaggio o un volo, cosa suggerite?

Innanzitutto di rivolgersi alla loro agenzia di fiducia, perché siamo preparati ed informati per

fronteggiare la situazione nel rispetto dei diritti dei passeggeri.

Vorrei sottolineare che, mai come ora, emerge chiara la differenza tra affidarsi al web o a un professionista: un agente di viaggio non abbandona il proprio cliente e ha le competenze giuste per assisterlo. L'agente di viaggio è tenuto a farlo anche per legge. In un momento così delicato e di grande preoccupazione, ci teniamo a ringraziare tutti i nostri clienti che, oltre alla fiducia che ci dimostrano, comprendono anche che ci sono delle tempistiche burocratiche per l'emissione dei voucher e/o i rimborsi per i voli cancellati.

Quali sono le prospettive per il futuro, come recuperare quanto perso?

Erasmus da Rotterdam diceva: “In ogni attività la passione toglie gran parte della difficoltà”. Purtroppo in questo momento non basta, bisogna creare iniziative che incentivino le persone a tornare in viaggio. Molti tra i più importanti tour operator hanno aderito ad un progetto di cancellazione senza penale fino a 15 giorni dalla partenza, iniziativa del tutto innovativa, che permetterà un cambio di programma fino all'ultimo senza rimetterci denaro.

Mi permetto una riflessione personale: questo momento fatto di paura e restrizioni, ha in qualche modo riaccessato in noi la consapevolezza di alcuni valori, quali l'importanza di socializzare e la libertà. I viaggi sono lo specchio della nostra più grande libertà e mi aspetto che, a tempo debito, le persone torneranno a desiderare di scoprire il mondo e confido lo facciano con noi. Vi aspetteremo in agenzia!