



## COMUNICATO STAMPA

### L'AIAV OTTIENE IL RICONOSCIMENTO DEL MARCHIO DI QUALITÀ PER LE AGENZIE DI VIAGGIO ITALIANE



*Dopo un intenso anno di lavoro l'AIAV (Associazione Italiana Agenti di Viaggio) ha ottenuto il riconoscimento del Marchio di Qualità per le Agenzie di Viaggio Italiane dal Ministero dello Sviluppo Economico a tutela dei consumatori. Il marchio "QI - La qualità delle agenzie di viaggio", nei prossimi giorni nell'elenco ministeriale, identifica e promuove le agenzie di viaggio italiane che garantiscono elevati standard qualitativi nell'assistenza al cliente, nella consulenza e vendita di servizi e pacchetti turistici, con l'adesione ad un preciso codice di condotta a tutela del consumatore/turista.*

L'AIAV ha da sempre, tra le sue innumerevoli battaglie, sostenuto la forte necessità di individuare e premiare quelle agenzie di viaggio che grazie alla propria professionalità riescono a tutelare i diritti del consumatore e oggi è orgogliosa di aver vinto questa importante "sfida alla qualità" mai sostenuta prima.

“Vi sono due segnali netti e distinti che devono far riflettere tutti gli agenti di viaggio – sostiene il **Presidente dell'AIAV Fulvio Avataneo** - da un lato il volume d'affari generato dalle agenzie in costante riduzione, come pure il numero di clienti, dall'altro la crescente tendenza di “far da se” da parte del consumatore, fenomeno che colpisce oltre il **62% delle agenzie di viaggio italiane**”. Aldilà dell'ineluttabile necessità di giungere ad un numero di agenzie economicamente sostenibile dal mercato (circa 4.500), l'AIAV sottolinea quanto sia necessario giungervi con agenzie in grado di recepire al meglio le **aspettative e le necessità del potenziale cliente**, così da far sentire in maniera forte e decisiva il **“valore aggiunto” della professionalità**, della competenza, della disponibilità.

L'agenzia di viaggio non è, e non può essere, il **ripiego forzato** di fronte ad una qualsiasi defaillance del web, ma, piuttosto, il punto centrale del sistema della vacanza organizzata. L'AIAV ritiene indispensabile che nelle agenzie di viaggio si torni a parlare di **“qualità”** piuttosto che di **“quantità”**, e quindi di **priorità del cliente** piuttosto che del fornitore. Il cliente c'è sempre e non è cambiato, ma vede davanti a sé diverse modalità di approccio, è attratto dal web che è più immediato e persuasivo, fa leva sull'immagine e sul prezzo, ma come si sa il web non risponde poi ad ogni necessità debba presentarsi durante o dopo la vacanza. Il cliente deve ritrovare presto la fiducia nell'agenzia di viaggi.

**Per ottenere il marchio di qualità è indispensabile che le AdV lavorino su alcuni punti fondamentali:**

- **Formazione costante per il personale** non solo sul prodotto, ma sugli aspetti amministrativi e giuridici affinché non vi siano zone d'ombra nel rapporto col cliente.
- **Aggiornamento annuale per titolare e direttore tecnico**, perché un titolo acquisito vent'anni fa non garantisce il cliente sulla preparazione di oggi.
- **Miglioramento nell'accoglienza:** locali freschi e adeguati, accessi e percorsi utili a far partecipare i disabili ai processi di scelta e acquisto, e ad assicurare ad anziani e bambini un servizio adeguato.

Se si parla di qualità, inoltre, non è più accettabile l'autoreferenzialità per tutti: a stabilire se le conoscenze sono adeguate, devono essere soggetti terzi. **Infine, elemento irrinunciabile per un'agenzia di qualità, il totale rispetto delle norme:** sicurezza, disposizione fiscali, aderenza alle tutele poste a favore del mercato e correttezza con i partner, possono rivelarsi le migliori armi per consentire agli agenti di viaggio di tornare ad essere il reale e preferenziale interlocutore di chi viaggia per affari o per vacanza.

A.I.A.V. – Associazione Italiana Agenti di Viaggio

Corso Novara, 99 – 10154 Torino – Tel. 0110888111 – Fax 0110960041 – [www.aiav.eu](http://www.aiav.eu) – [coordinamento@aiav.eu](mailto:coordinamento@aiav.eu)

Ufficio Stampa e Comunicazione Alessandra Amati

Via Val Trompia 140 – 00141 Roma – [amati.alessandra@gmail.com](mailto:amati.alessandra@gmail.com) – Tel. 335/8111049