



ALLTRADE
Viaggi & Turismo



CORSO CONSULENTE DI VIAGGIO





1° LEZIONE

- GEOGRAFIA TURISTICA
- TERMINOLOGIA TURISTICA
- QUOTE NETTE E COMMISSIONABILI





GEOGRAFIA TURISTICA

GEOGRAFIA: nasce per la necessità di potersi orientare ed esplorare nuovi territori.

Permette inoltre di studiare le trasformazioni del territorio e lo sviluppo delle attività umane

GEOGRAFIA TURISTICA: studia i cambiamenti del territorio dovuti al turismo e di conseguenza interpreta i suoi mutamenti





TERMINOLOGIA TURISTICA

Outgoing: con questo termine si indicano i fornitori specializzati in destinazioni estere.

Incoming x: con questo termine si indicano i fornitori specializzati in destinazioni locali.

Adv: con questo termine, si indica l'agenzia di viaggio

Pax: con questo termine vengono indicate le persone. Per specificare, se nel numero dei partecipanti al viaggio sono compresi bambini, questi ultimi vengono denominati con la terminologia ch o chd (child = bambino).

Infant (inf): con questo termine vengono indicati i bambini di età inferiore ai 2 anni non compiuti.

Adulto

Last minute: aggiornamento delle quote offerte da ciascun operatore, le quali (nella maggior parte dei casi) vengono inviate circa 7 giorni prima la data di partenza nell'eventualità in cui lo stesso operatore riscontri un quantitativo di posti volo non ancora venduti.

Last second: aggiornamento delle quote offerte da ciascun operatore, le quali (nella maggior parte dei casi) vengono inviate circa 3 giorni prima la data di partenza nell'eventualità in cui lo stesso operatore riscontri un quantitativo di posti volo non ancora venduti.

2x1: aggiornamenti di offerte nelle quali ciascun operatore propone una tariffa che si dovrà imputare a due passeggeri alle quali poi bisognerà aggiungere i costi accessori da sommare ed imputare a ciascun partecipante.

Formula Roulette: con questo termine si indica una prenotazione per una determinata destinazione dove la



struttura alberghiera viene assegnata dal corrispondente locale qualche giorno prima della partenza.

Normalmente questo tipo di vendita è proposto quando c'è una scarsa disponibilità e il corrispondente ha bisogno di tempo per cercare delle strutture alberghiere.

Allotment: questo termine si utilizza quando una struttura alberghiera, mette a disposizione un numero di camere ad un'organizzazione (agenzia viaggi, centro prenotazioni, organizzatori di un convegno) affinché ne gestisca la vendita. L'allotment può avere una scadenza entro la quale le camere possono essere rilasciate al fornitore o confermate.

Vuoto per Pieno: questo termine si utilizza per identificare l'acquisto di prodotto turistico con la modalità del “prepagato”; in questo modo il prodotto non è soggetto ad alcuna restrizione temporale e gode di migliore tariffazione

“prepagato”; in questo modo il prodotto non è soggetto ad alcuna restrizione temporale e gode di migliore tariffazione

Su richiesta: questo termine viene utilizzato dal fornitore quando il fornitore deve verificare la disponibilità del servizio turistico (guarda elenco). La risposta dal fornitore arriverà nel giro di 2 o 3 giorni circa. In questo lasso di tempo, il cliente non potrà né modificare né annullare la richiesta impegnativa appena inoltrata. La richiesta potrà essere accettata o rifiutata da parte del fornitore.

Free sales: questo termine viene utilizzato dal fornitore quando ha ampia disponibilità del servizio turistico (guarda elenco).

Stop sales (stop vendite): questo termine viene utilizzato dal fornitore quando termina la disponibilità del servizio turistico (guarda elenco).

Riprotezioni: con questo termine si indica lo spostamento (riprotezione/ripro) di un cliente da una struttura alberghiera ad un'altra oppure del cambio di un volo a causa di overbooking.



No Show: con questo termine si indica la mancata presentazione, senza preavviso, dei clienti in hotel, in aeroporto o per servizi prenotati e non goduti (escursioni, trasferimenti).

Corto raggio

Medio raggio: con questo termine, si indicano i viaggi inferiori alle 6 ore di volato dall'aeroporto di partenza.

Lungo raggio: con questo termine si indicano i viaggi superiori alle 6 ore di volato rispetto dall'aeroporto di partenza.

Transfer in/out: con questo termine si indicano i trasferimenti in loco in arrivo (in) o in partenza (out).

Chech in/out: si indicano le pratiche di entrata (compilazione del foglio di registrazione e consegna dei

documenti) o di uscita (out) che normalmente si svolge in albergo (procedura durante la quale si svolge l'eventuale saldo dei servizi supplementari come ad esempio l'utilizzo del mini frigo, consumi extra al bar o al ristorante, autonoleggio, utilizzo palestra, beauty center, altro) e non inclusi nel pacchetto prenotato.

Mark up: si indica la cifra aggiunta ad un servizio venduto al cliente (profitto, utile).

Time table: con questo termine, si indicano la tabella che riporta gli orari in partenza e in arrivo dei voli.

Servizio a terra: con questo termine, si indicano i servizi che vengono effettuati in loco, tra i quali:

- Hotel (solo land);
- Rent a car (autonoleggio);
- Transfer in/out;
- Assistenza.

Ispection: è l'ispezione praticata da un responsabile di prodotto il quale si reca presso strutture alberghiere da convenzionare al fine di saggiarne la qualità dei servizi materiali ed immateriali serviti ai clienti.



Educational: evento organizzato da un fornitore il quale invita gratuitamente o richiede una quota di adesione ridotta a ciascun agente di viaggio, al fine di far conoscere sul posto le strutture alberghiere, servizi a terra offerti e le caratteristiche peculiari della destinazione presente all'interno dei cataloghi.

Corrispondente: collaboratore esterno di un fornitore il quale si occupa del servizio di incoming sul posto dei passeggeri in arrivo e in partenza, ed in alcuni casi è l'intermediario tra la direzione della struttura alberghiera e il settore decisionale del Tour Operator.

B2B: Business to Business. Soluzioni per l'interazione commerciale ed economica tra aziende. Esempio: programmi per comprare servizi.

B2C: Business to Customer. Soluzioni per l'interazione commerciale ed economica tra un cliente finale ed un'azienda. Esempio B2C: negozi online di prodotti consumer.

Trattamenti di ristorazione:

Open bar: con questo termine, si indica la possibilità di consumare e servirsi al bar per un numero illimitato di bevande.

All inclusive: con questo termine, si indica la possibilità di usufruire di tutti i servizi della struttura alberghiera in tutte le ore della giornata senza alcun limite quantitativo.

Se pur indicato come un servizio “tutto incluso”, in alcuni casi ci sono delle limitazioni che gli hotel specificano, come ad esempio il tipo di bevanda servita (solo analcoliche o alcolici locali), come viene servita (al bicchiere o in bottiglia), dove viene servita (bar e punti di ristoro) e in che orari della giornata è valida la formula all inclusive.

- **Fb:** con questo termine si indica il trattamento di pensione completa.
- **Fbb:** con questo termine si indica il trattamento di pensione completa con bevande ai pasti, servite al bicchiere o bottiglia.
- **Bb:** con questo termine si indica che incluso nel prezzo vi è il trattamento di pernottamento di prima colazione (continentale, Americana, europea).
- **Hb:** si indica il trattamento di mezza pensione comprensivo di prima colazione e cena.
- **Hbb:** con questo termine si indica il trattamento di mezza pensione comprensivo di prima colazione e cena con bevande ai pasti, servite al bicchiere o bottiglia.



OB: Only Bed (solo letto,solo soggiorno,solo pernottto)

BeB: Bed and Breakfast

HB: Half board-Mezza pensione (escluse bevande ai pasti)

FB: Full board-Pensione completa (escluse bevande ai pasti)

HBB: Half board and beverage-Mezza pensione bevande incluse ai pasti

FBB: Full board and beverage-Pensione completa bevande incluse ai pasti

AI: All Inclusive-Tutto incluso (colazione, pranzo e cena incluse bevande ai pasti e non con snack durante la giornata, l'all inclusive inizia in genere la mattina alle ore 06:00 fino alle ore 00:00)

Soft AI: Sempre tutto incluso (colazione, pranzo e cena incluse bevande ai pasti e non con snack durante la giornata, il soft all inclusive inizia in genere la mattina alle ore 06:00 fino alle ore 00:00.Non ho gli alcolici che invece ho nell'all inclusive.

Hard AI: Sempre tutto incluso (colazione, pranzo e cena incluse bevande ai pasti e non con snack durante la giornata). La differenza sostanziale rispetto ad un all inclusive sta nel servizio che è h24 e in più come bevande ho i superalcolici.

Ultra AI: E' una formula tutto incluso come un all inclusive normale solo che ha in più qualche servizio tipo un massaggio, un'escursione oppure un cesto di frutta in camera ecc.. a discrezione del TO.

Pocket lunch: si indica la possibilità di usufruire del pranzo o della cena al sacco. Il servizio deve essere richiesto al responsabile della sala ristorante, rispettando le regole della struttura.



NETTO O COMMISSIONABILE?

Le quote **NETTE** sono quote dedicate all'intermediario (da parte del T.O), per le quali il cliente finale non ne conosce i contenuti.

Tali quote sono esenti da qualsiasi profitto o utile per l'intermediario, il quale dovrà definire il prezzo finale di vendita (stabile a seguito il proprio guadagno/ricavo)

Le quote **COMMISSIONABILI** sono quote a disposizione del cliente finale e sono comprensive di utile per l'intermediario





Travel Agency

2° LEZIONE

- **DIFFERENZA TRA TOUR OPERATOR E AGENZIA DI VIAGGI**
- **OSPITALITA' TURISTICA**
- **CODICI AGENZIA E CODICI PRENOTAZIONE**
- **VIAGGIARE SICURI**





TOUR OPERATOR E AGENZIA VIAGGI

Il **TOUR OPERATOR** crea un pacchetto turistico, instaurando rapporti diretti con i fornitori e facendo in modo che venga rispettato il programma di viaggio.

L'**AGENZIA DI VIAGGIO** spesso si pone come intermediario tra il cliente e il Tour Operator tramite cataloghi cartacei e online e altri strumenti pubblicizza e mostra prodotti dei tour operator. In caso di vendita di un pacchetto turistico percepisce una commissione di intermediazione decisa dal tour operator





OSPITALITA' TURISTICA

Viene genericamente definita una struttura ricettiva qualunque tipo di struttura che dia la possibilità ad un turista di trovare sistemazione per la notte con o senza la fornitura di assistenza e/o servizi

ELENCO PRINCIPALI STRUTTURE RICETTIVE

Bed and Breakfast è una forma di alloggio turistico informale

Agriturismo è una forma di turismo nella quale il turista è ospitato presso un'azienda agricola. Per essere un Agriturismo deve avere delle caratteristiche ben precise, una di queste e la più importante è di avere minimo il 30% di prodotti di produzione propria.





Hotel è un'impresa ricettiva che fornisce un alloggio previo pagamento, utilizzato solitamente per soggiorni di breve durata e specialmente dai turisti

Motel albergo per automobilisti lungo le grandi strade di comunicazione o in prossimità di queste

Aparhotel indica un vero e proprio appartamento che però fa parte di una struttura alberghiera. Da qui il nome formato apartment + hotel

Residence Complesso di piccole abitazioni arredate in cui i servizi come quello di pulizia, lavanderia e talvolta anche la ristorazione, sono organizzati centralmente. Il residence è una via di mezzo tra l'albergo e l'appartamento in affitto





nella formula più diffusa, il residence ti mette a disposizione un miniappartamento, che può essere un monolocale o un appartamento composto da 2 ambienti, con anche il bagno e l'angolo cottura. E' compresa la biancheria da letto, da tavola e da bagno

Campeggio è un modo di trascorrere una vacanza all'aria aperta alloggiando in ripari temporanei e permanenti che possono essere tenda, roulotte o caravan, in sosta libera o in aree attrezzate pure chiamate campeggi

Dimore particolari (strutture ricettive esclusive e di lusso), soggiornare in castelli, case sull'albero, Igloo, sott'acqua, mulino a vento, ecc. dimore veramente particolari, uniche con un costo abbastanza elevato, non si trovano ovunque ma solo in alcune località





Villaggio Turistico è un tipo di struttura ricettiva di carattere turistico ed è chiamato anche villaggio vacancy. e' una struttura ricettiva per il tempo libero e lo svago: ma anche per il riposo ed il divertimento; parco attrattivo dotato di un complesso alberghiero che differisce un pò dagli alberghi tradizionali. Gli alloggi sono spesso bungalow o chalet, ma anche villette in muratura

Nave da crociera è una motonave di medio-grosse dimensioni utilizzate a fini turistici e ricreativi con una durata variabile da una a quattro settimane, durante le quali i clienti vengono intrattenuti a bordo con le varie strutture presenti, soprattutto di tipo ricreativo e sportivo.





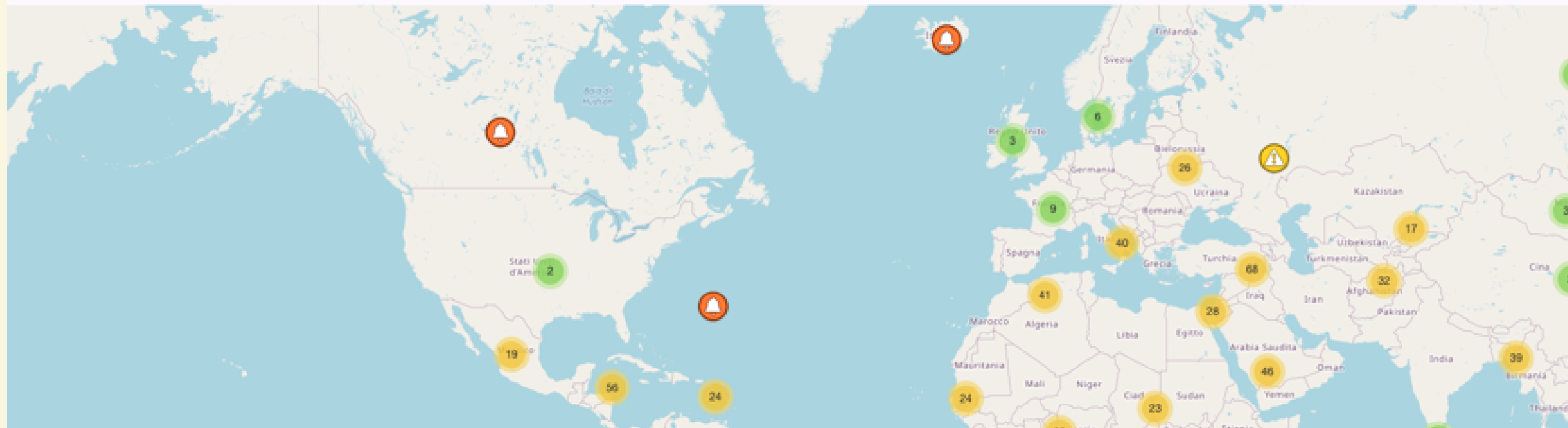
CODICE AGENZIA E CODICE DI PRENOTAZIONE

Codice Agenzia: sono quei codici numerici o alfa numerici che vengono rilasciati dal TO all'ADV per riconoscere una determinata agenzia (codice identificativo o codice di riferimento)

Sottocodice ADV: sono codici numerici o alfa numerici che vengono rilasciati dal TO all'ADV principale chiamata anche CASA MADRE, rilasciati anche in caso di Franchising per i suoi collaboratori/affiliati

Codice prenotazione: sono tutti quei codici rilasciati dal TO all'ADV nel momento che viene effettuata una prenotazione, il codice in questione verrà agganciato al codice ADV







Travel Agency

1° LEZIONE SPECIALIZZAZIONE

- TRASPORTO AEREO
- TOUR IN PULLMAN





TRASPORTO AEREO

LINEA: l'equipaggio delle agenzie di linea è composto in generale da numerosi modelli di aerei adattabili a diverse distanze (lungo medio e corto raggio), e alle diverse densità di traffico delle tratte coperte. inoltre gli aerei dispongono a bordo di più "classi" (prima, business, economica) che offrono uno servizio specifico da una all'altra.

CHARTER: effettuano voli regolari affittando le tratte sulla base delle domande di mercato: significa che tutti i posti sono già stati venduti ad un operatore che "prende a noleggio" l'aereo e la sua flotta incaricandosi di commercializzarlo. Nella maggior parte dei casi si tratta di tour operator che vendono i posti integrandoli a dei pacchetti.

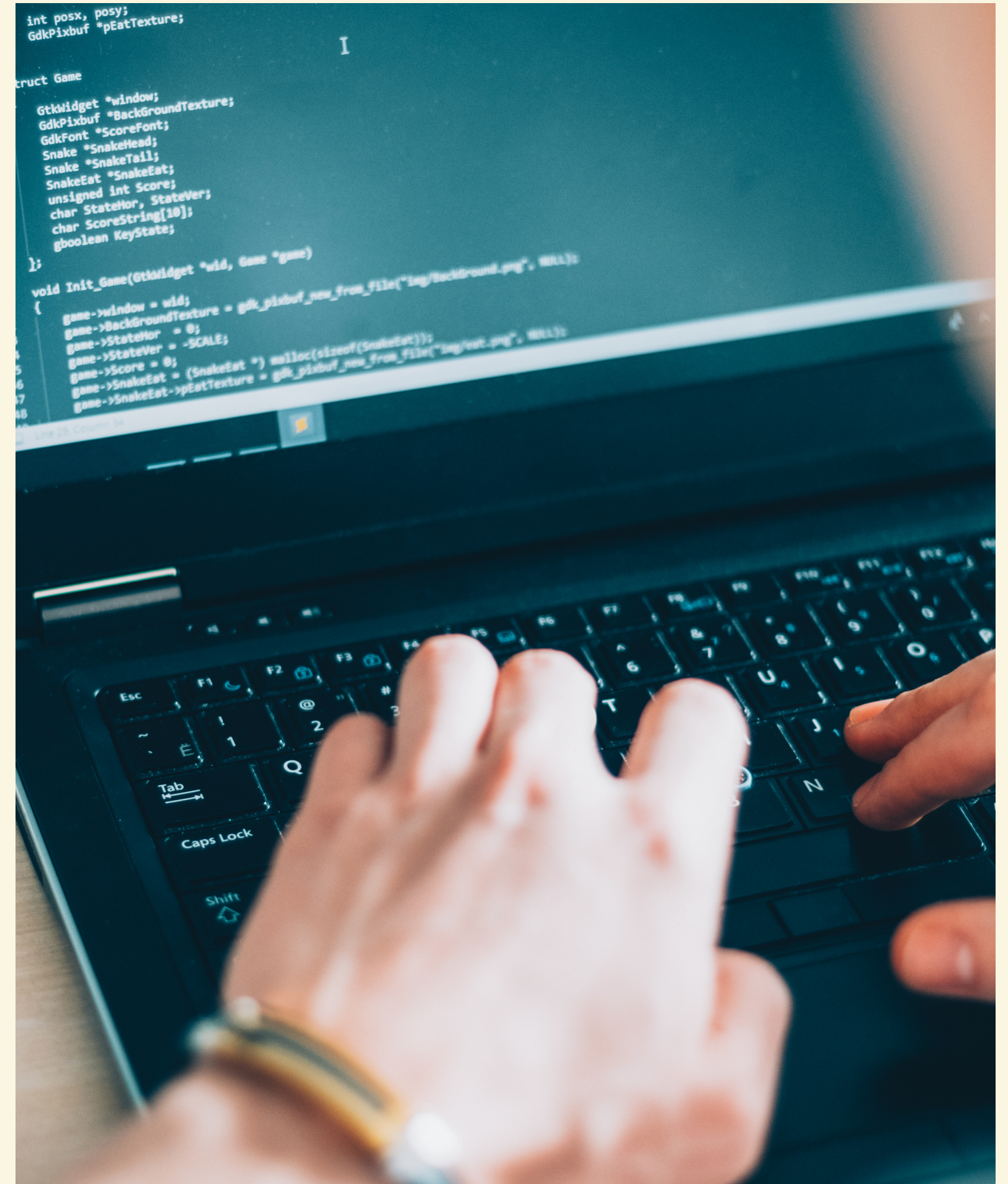




TRASPORTO AEREO

Gli aerei hanno di solito una sola classe economica e operano voli senza scalo. Il livello dei servizi varia a seconda delle scelte operate dalla compagnia charter

LOW COST: propongono come le agenzie di linea dei collegamenti permanenti ad orari fissi durante tutto l'anno o la stagione. La differenza è che le low cost volano da punto a punto, senza scalo. Come i charter i velivoli sono organizzati con un'unica classe, e sono in generale di un unico modello. I servizi gratuiti sono minimi e i collegamenti sono spesso operati da aeroporti secondari.





TOUR IN PULLMAN

- 1) Si scrive l'itinerario e poi si mappa con il tour e le tappe ben descritte
- 2) Si elabora una locandina
- 3) Si contattano i fornitori
- 4) Si contatta l'hotel
- 5) Si fa la pubblicità (Facebook, Instagram ecc)
- 6) Si apre un gruppo whatsapp
- 7) Si accompagna il gruppo (quali sono le cose importanti da sapere, le problematiche e le soluzioni)
- 8) E' necessario pensare ad una accompagnatore, che comunque farà parte delle spese
- 9) Quali documenti sono necessari fiscalmente per chiudere contabilmente il gruppo
- 10) Come si fidelizza il gruppo

