

LE OFFERTE OSPITATE SU INTERNET DANNO VIVACITÀ A UN COMPARTO IN DIFFICOLTÀ DI DOMANDA

# Nasce online il viaggio degli italiani e la realtà a volte resta un sogno

Paolo Mosconi -  
Andrea Barchiesi\*

Le abitudini di viaggio degli italiani risentono inevitabilmente della crisi economica che stiamo vivendo. Se prima pianificavano le vacanze in base ai periodi di ferie disponibili, oggi i consumatori si adattano molto più facilmente alle offerte che trovano in rete, spesso a prescindere dalla destinazione a cui avevano originariamente pensato. Il web diventa la fonte principale di informazione e ricerca e il canale privilegiato d'acquisto perché offre la

1. L'occasione della stagione spesso prescinde dalla destinazione
2. Fra dialoghi e proposte il divertimento è anche non partire

possibilità di pianificare in pochi istanti diverse tipologie di viaggio, ponendo sotto gli occhi dell'utente un ricco ventaglio di alternative tra cui scegliere. Questo nuovo contesto favorisce soprattutto i portali di viaggio, che gli utenti usano per rintracciare le offerte più vantaggiose e le promozioni disponibili nei diversi periodi dell'anno per le varie destinazioni. Oltre a utilizzare direttamente i portali, gli utenti si confrontano tra di loro su blog e forum in merito



<b>QUALITÀ DEL SITO WEB</b> Affidabilità, sicurezza e usabilità del portale	+	Ottimo motore di ricerca: consente di rintracciare <b>facilmente</b> le offerte più convenienti	Facile la consultazione. Sono previsti <b>miglioramenti</b> nella consultazione durante tutto il 2010.
	-	Inchiesta del <i>Corriere della Sera</i> sul contratto di acquisto e vendita dei voli: suggerisce condizioni poco trasparenti nel caso di <b>penale per cancellazione</b> della prenotazione	—
<b>OFFERTA</b> Qualità delle promozioni disponibili: voli, hotel e trasporti vari	+	Fornisce combinazioni di voli <b>non reperibili</b> sui siti delle compagnie Ottima <b>varietà</b> di promozioni In alcuni periodi dell'anno lancia offerte definite "irrinunciabili"	Le offerte sono molto <b>vantaggiose</b> e varie. È l'aggregatore di alberghi e hotel più importante in Italia. Propone <b>tariffe senza fee</b> di prenotazione e ha <b>tolto le penali</b> per disdetta
	-	Gli alloggi assegnati agli utenti eDreams <b>non sono sempre i migliori</b> della struttura, rientrano nell'offerta "standard"	Per mantenere l'offerta contenuta nei costi, gli albergatori offrono ad Expedia le opzioni <b>meno confortevoli</b> della struttura a disposizione. Le assicurazioni durante i viaggi hanno <b>massimali molto bassi</b> . Gli utenti lamentano pratiche commerciali scorrette
<b>ASSISTENZA</b> Capacità di gestire e risolvere imprevisti e problematiche di viaggio causate direttamente o indirettamente dall'operatore	+	Sanno consigliare soluzioni alternative qualora non fosse disponibile l'offerta desiderata Molti utenti trovano <b>comodi</b> gli eDreams point	Il sistema di assistenza al cliente è <b>veloce</b> anche all'estero
	-	Esperienze negative con il servizio clienti nella gestione di <b>imprevisti</b> e reclami	Difficoltà nella gestione delle pratiche nel caso si debba <b>annullare</b> un viaggio già prenotato. Difficile la comunicazione tra sito Expedia e siti compagnie aeree in caso di errori
<b>PRICING</b> Convenienza d'acquisto rispetto alle agenzie tradizionali e compagnie aeree, procedure di pagamento	+	Il sito dove si trovano le offerte più vantaggiose	Offerte molto vantaggiose
	-	Quota di gestione addebitata al termine della transazione, per cui lo sconto iniziale si rivela <b>fittizio</b> Scatta la penale in caso si richieda la cancellazione del volo e una <b>tassa salata di apertura pratica</b> per l'avvio della procedura di rimborso Impossibilità di pagare alcuni voli con carta di credito	Nel caso la prenotazione non vada a buon fine, i soldi impegnati con carta di credito <b>rimangono bloccati</b> per tempi variabili a seconda della carta stessa. Il pagamento dei pacchetti viaggio non sempre avviene in un'unica transazione ma può essere frazionato
<b>COMUNICAZIONE</b> Comunicazione con il consumatore tramite informazioni su sito web e newsletter	+	—	Sfruttamento degli <b>User-Generated Content (UGC)</b> ossia dei contenuti online creati dagli utenti per aiutare a districarsi nelle scelte. Nuovo piano di marketing attraverso advertising in radio
	-	Denuncia di Assoutenti all'Antitrust per pratiche commerciali scorrette: si pubblicizzano tariffe non corrispondenti al costo effettivo finale (perché <b>non comprensive della quota di gestione</b> aggiunta al termine della transazione)	

alle esperienze maturate e alla qualità del servizio offerto.

#### ASPETTO LUDICO

Posta come prima condizione la ricerca del risparmio, i viaggiatori vogliono essere rassicurati sull'affidabilità e la sicurezza dei portali sia dal punto

**lastminute.com**

Sito affidabile e sicuro. Motore di ricerca semplice e **intuitivo**. Chi ha date flessibili ha concrete possibilità di risparmiare

Consultazione delle offerte resa difficoltosa dal **continuo** aggiornamento

Generale gradimento per la qualità dell'offerta e degli hotel. Piace la formula **Top Secret** che permette di soggiornare in hotel di lusso a tariffe molto scontate

**Poca attenzione** alle piccole località. Ci si lamenta del fatto che alcuni voli siano abbinati solo a una parte degli hotel disponibili nella località di destinazione prescelta

—

Costi **eccessivi** per l'assistenza telefonica. Lastminute non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale impossibilità di utilizzare i servizi e/o il sito per qualsiasi ragione

Comunemente considerato come molto conveniente  
**Rimborso delle tasse aeroportuali** in caso di annullamento del viaggio

Molti utenti dei forum consigliano di controllare le offerte presenti su lastminute, ma di prenotare personalmente alberghi e aerei per evitare di dover pagare la quota dovuta all'agenzia

Raccolta pubblicitaria **in crescita**. Molti grandi player hanno scelto lastminute per pianificare le proprie campagne pubblicitarie online

Fonte: ActValue

## Share of voice e reputazione di tre protagonisti del mercato turistico sul web

**R**eputation Manager® ha analizzato le opinioni espresse dagli utenti del web sui tre maggiori portali di viaggio: eDreams, Expedia e Lastminute. La distribuzione delle conversazioni (share of voice) è omogenea con una leggera prevalenza di eDreams (36%) rispetto a Lastminute (33%) ed Expedia (31%).

■ **eDreams** (40% opinioni positive, 60% opinioni negative). È considerato uno dei migliori motori di ricerca delle offerte di viaggio, e in particolare alcuni utenti definiscono imperdibili le promozioni disponibili nel corso dell'anno. È anche molto apprezzata l'esistenza degli e-dreams point, i punti di vendita che supportano la vendita in rete e fanno di eDreams una sorta di incrocio tra l'agenzia tradizionale e il portale viaggi. D'altro canto si riscontrano molte lamentele circa l'effettiva possibilità di risparmio: lo sconto applicato si rivela spesso fittizio alla fine della prenotazione, quando viene aggiunta la quota di gestione. In merito a questa procedura, a gennaio di quest'anno, Assoutenti ha presentato denuncia all'Antitrust per pratiche commerciali scorrette. In generale le procedure di pagamento vengono valutate macchinose o poco chiare. Diffusa è l'insoddisfazione

di vista delle transazioni di pagamento sia dell'organizzazione e del buon esito della vacanza. Quest'atteggiamento degli utenti traspare anche dall'uso ricorrente all'interno dei post e commenti di alcuni specifici termini come "sicuro", "affidabile", "certo", "sorpresa", "imprevisto".

Una considerazione molto ricorrente tra gli utenti è il consiglio di utilizzare questi siti

per l'assistenza ricevuta dal servizio clienti in caso di gestione di imprevisti e pratiche di rimborso. Un'inchiesta del *Corriere della Sera* (agosto 2009) ha messo in luce come l'apertura della pratica di rimborso comporti il pagamento di una penale molto salata, a danno del consumatore. In generale il servizio è ritenuto soddisfacente da chi non ha mai avuto imprevisti e problematiche da gestire.

■ **Expedia** (67% opinioni positive, 33% opinioni negative). È riconosciuto come primo portale internazionale perché presente in numerosi paesi del mondo. Facile la consultazione del sito appena rinnovato: l'intento della direzione marketing è di aggiornare l'immagine del servizio e potenziare l'interattività offerta agli utenti attraverso nuove funzionalità dell'interfaccia, con particolare attenzione alle nuove forme di interazione introdotte dal web informale. L'iniziativa è apprezzata dagli utenti che ritengono l'immagine meno fumettosa rispetto agli esordi e l'interfaccia molto pratica.

Le offerte sono molto vantaggiose e varie. È l'aggregatore di alberghi e hotel più importante in Italia. Ha proposto tariffe senza fee di prenotazione ed eliminato le penali per disdetta, in li-

come motori di ricerca per individuare subito le offerte interessanti e le combinazioni di viaggio non altrimenti reperibili, salvo poi prenotare direttamente sui siti delle compagnie aeree o contattare le strutture alberghiere per non pagare le commissioni di agenzia. Chi racconta la propria esperienza spesso fa notare che la qualità riservata dalle strutture alberghiere ai clienti dei portali non

è comparabile al servizio offerto ai clienti diretti della struttura o delle agenzie tradizionali. Un altro aspetto degno di essere evidenziato è come questi portali vengano a volte utilizzati in maniera ludica o di ricerca fine a se stessa: alcuni dichiarano di visitarli spesso per pianificare le vacanze da sogno che non faranno mai.

■ **Lastminute** (76% opinioni positive, 24% opinioni negative). Sito affidabile e sicuro. Motore di ricerca semplice e intuitivo, anche se alcuni notano come la consultazione delle offerte sia resa difficoltosa dal continuo aggiornamento del portale. Chi ha date flessibili trova concrete possibilità di risparmiare. Generale gradimento per la qualità dell'offerta e degli hotel. Piace la formula Top Secret che permette di soggiornare in hotel di lusso a tariffe molto scontate.

Si riscontra poca attenzione alle piccole località. Gli utenti si lamentano del fatto che alcuni voli siano abbinati solo a una parte degli hotel disponibili nella località di destinazione prescelta. Proteste sul costo eccessivo dei numeri di assistenza telefonica e sul fatto che Lastminute non si assume alcuna responsabilità per l'eventuale impossibilità di utilizzare i servizi e/o il sito per qualsiasi ragione. ■

\*ActValue - Reputation Manager