

editoriale

**FRANCESCO
BERTI RIBOLI**

Prove di efficienza



l'intervista

GIOVANNI TOTI
Presente e futuro

post

#SaluteLavoro



Genova *Impresa*

1-2021



Un'odissea

Il business travel ai tempi della pandemia.



Mirella Bruschi

Viaggiare per lavoro in un'epoca dominata dall'emergenza sanitaria è diventata una vera e propria odissea. Ne parliamo con Mirella Bruschi, General Manager di TravelDesk, agenzia specializzata in business travel.

Viaggiare è diventata una vera e propria odissea. Quali sono le sfide principali che affrontate tutti i giorni? L'emergenza sanitaria impone limitazioni e regole che cambiano rapidamente in ogni singolo Paese di tutto il mondo. Direi che oggi la sfida più grande per noi è di rimanere aggiornati costantemente sui mutamenti in atto per fornire risposte affidabili ai nostri clienti o per agire tempestivamente sulla situazione di uno o più viaggiatori. Spesso interveniamo su uno spostamento quando le persone in viaggio non sono ancora consapevoli della necessità di un cambiamento di rotta a causa di un'improvvisa restrizione sanitaria. Attualmente le riprotezioni sulle trasferte che subiscono la cancellazione del volo sono in netto calo, grazie ad una più attenta riprogrammazione delle rotte aeree da parte delle compagnie aeree, ma la scelta dei percorsi resta di delicata definizione e non è semplice garantire al cliente una percorribilità non soggetta a deviazioni o ad antipatiche complicazioni.

L'imprenditore non ama vivere nell'incertezza. Quali certezze riuscite a dare ai vostri clienti in un periodo così complicato?

In mancanza di certezze assolute dovute alla situazione, l'agenzia di viaggio deve garantire assistenza e affidabilità. Il viaggiatore in trasferta deve avere la certezza che il suo spostamento venga monitorato lungo tutte le sue tappe fino al raggiungimento della destinazione. Ora più che mai, le trasferte devono essere affidate a dei professionisti che possiedano le competenze e gli strumenti per intervenire in caso di necessità. Se fino allo scorso anno, infatti, un'azienda poteva scegliere di organizzare in autonomia gli spostamenti dei propri dipendenti grazie a portali dedicati alle prenotazioni online e alla portata di tutti, oggi chi persegue il fai da te, oltre a rischiare di perdere tempo e denaro, espone i propri dipendenti a spiacevoli situazioni come il divieto d'accesso in un Paese oppure, peggio ancora, a un'estenuante quarantena dentro una minuscola camera d'albergo. Devo dire che, oggi, la quasi totalità delle aziende, di fronte a questa emergenza sanitaria, scelgono senza esitazione di tutelare i dipendenti e di organizzare al meglio la loro trasferta affidandosi ai professionisti del settore.

Quali sono le domande che vi vengono fatte più frequentemente?

Le aziende ci pongono tante domande e i temi intorno ai quali ruota la loro preoccupazione sono molteplici. Le prime domande riguardano sempre la possibilità di viaggiare verso una particolare destinazione e quali siano i documenti e i test sanitari indispensabili per accedere al Paese o sostare in un aeroporto in transito. Le possibilità di cadere in errore sono davvero tante, alcune compagnie rifiutano addirittura l'imbarco a tutti i passeggeri che indossano mascherine diverse da quelle chirurgiche. Inutile quindi presentarsi iperprotetti da una ffp2 perché l'imbarco sarà negato. Quindi il compito dell'agenzia di viaggio non è solamente quello di rispondere alle domande, ma anche di prevenire le situazioni e la perdita di tempo e di denaro da parte dell'azienda. Al di là della problematica legata allo spostamento molte richieste provengono da aziende che hanno la necessità di incontrare la propria rete vendite dislocata in Italia o in Europa. Infatti se la modalità di riunirsi online si è resa utile in questo ultimo anno per supplire all'improvvisa impossibilità di incontrarsi, oggi diventa indispensabile consolidare di persona i rapporti professionali, motivare i dipendenti e ravvivare il senso di appartenenza all'azienda. L'agenzia di viaggio specializzata anche nel settore del MICE (Meetings - Incentives - Conventions - Exhibitions) deve potere rispondere a questa esigenza individuando i partner alberghieri che offrano la possibilità di organizzare riunioni multilocate in diverse città e collegate tra loro in tempo reale grazie all'ausilio di una tecnologia avanzata. In questo modo le aziende, nonostante le restrizioni in vigore, possono riunire i loro dipendenti e incontrare i loro clienti in totale sicurezza e nel rispetto della normativa vigente.

I grandi eventi mondiali hanno sempre generato cambiamento nelle nostre abitudini. Quando si potrà tornare alla normalità, che segno lascerà la pandemia nel mondo dei viaggi?

Non so se si tornerà a una normalità come la intendevamo prima che tutto ciò accadesse. Penso che avremo una nuova normalità alla quale dovremo abituarci e che integreremo

nella nostra vita di tutti i giorni. Come è successo in seguito al tragico evento delle torri gemelle, dove abbiamo assistito all'introduzione di nuove norme di sicurezza per la salvaguardia dei passeggeri, così la pandemia porterà con sé, inevitabilmente, l'introduzione di un passaporto digitale sanitario che aiuterà i passeggeri a gestire in modo semplice e sicuro i propri viaggi in era Covid, rispettando le regole imposte dai Governi in merito a tamponi e vaccini. Detto ciò, voglio pensare che il post pandemia porterà con sé anche degli aspetti positivi che ci porteranno a riapprezzare il valore dei rapporti personali e diretti e a ridare il giusto valore ai servizi che assicurano qualità ed assistenza personalizzata. L'alternativa proposta dalla comunicazione online ha funzionato bene nell'emergenza e ha risposto a situazioni che altrimenti non avrebbero avuto soluzione, ma sono convinta che a lungo andare questo metodo depersonalizzi troppo i rapporti professionali, soprattutto quelli per i quali la stretta di mano o il creare affiatamento di gruppo hanno ancora un'importanza fondamentale. Mi sono confrontata con diverse aziende che usufruiscono dei nostri servizi e i cui dipendenti hanno l'abitudine di viaggiare pressoché continuamente e ho potuto constatare una certa impazienza di ritornare a viaggiare con la stessa assiduità di prima, per stringere nuove relazioni professionali e consolidare quelle esistenti. L'imprenditore guarda sempre avanti e se deve subire un periodo di stallo generato da una restrizione, come quella sanitaria, deve possedere la capacità innata di mettersi a pensare subito al momento della ripartenza. Ora è il momento di guardare il futuro in faccia con fiducia.●

