

E se il viaggio cominciasse ancora prima dell'imbarco?

What if the journey began even before boarding?

Di tutti i servizi che rendono possibile la vita a bordo, pochi sono così decisivi e così poco raccontati come la gestione del travel. Eppure, per un armatore, poter organizzare i trasferimenti dell'equipaggio o i propri spostamenti con la stessa flessibilità con cui si ridisegna una rotta può fare la differenza tra una stagione che scorre e una che si inceppa. Abbiamo incontrato Claudio Miglio e Mirella Bruschi di TravelDesk per capire come, a volte, il viaggio più importante cominci ancora prima di salire a bordo.

Of all the services that make life on board possible, few are as crucial and yet so rarely discussed as travel management. Yet, for a shipowner, being able to organise crew transfers or their own travel arrangements with the same flexibility as when plotting a new course can make the difference between a season that runs smoothly and one that hits a snag. We met Claudio Miglio and Mirella Bruschi from TravelDesk to understand how the most important journey, sometimes, begins even before stepping on board.

Sono le undici di sera. L'armatore è sul ponte, la baia è silenziosa e improvvisamente il piano del giorno dopo non esiste più. Cambia il vento, arriva una telefonata improvvisa, o semplicemente il mare suggerisce una nuova direzione: bisogna essere altrove. In poche ore servono un volo, un tecnico a bordo, un membro dell'equipaggio da sostituire.

È proprio in questo spazio – tra la decisione e la soluzione – che opera TravelDesk, agenzia specializzata nel business travel management che, da oltre trent'anni, aiu-

It is eleven o'clock in the evening. The shipowner is on deck, the bay is silent, and suddenly the plan for the next day no longer exists. The wind changes, an unexpected phone call comes through, or simply the sea suggests a new direction: we must be elsewhere. Within a few hours, a flight is needed, a technician on board, a crew member to be replaced.

It is precisely in this space – between the decision and the solution – that TravelDesk operates, an agency specialising in business travel management that, for over



ta aziende, armatori ed equipaggi a trovare non solo la rotta giusta, ma anche il modo migliore per percorrerla. Eppure, nel travel management, farlo davvero bene – con la velocità e la flessibilità che certe situazioni richiedono – è tutt'altro che scontato. Negli ultimi anni le grandi agenzie hanno puntato quasi esclusivamente sull'automazione. Piattaforme self-service e booking tool sono strumenti utili – e TravelDesk stessa li mette a disposizione – ma quando l'imprevisto bussa a tarda notte, un algoritmo non basta.

«Le grandi agenzie hanno ridotto l'intervento umano al minimo – racconta Claudio Miglio, General Manager di TravelDesk – noi, invece, abbiamo scelto di puntare sulla relazione». Una scelta che, non a caso, risuona con la stessa visione che anima AssoYacht: perché al centro di tutto non ci sono aerei, yacht o rotte, ma le persone che scelgono di muoversi.

Per TravelDesk, questa consapevolezza ha radici profonde, che affondano nel porto di Genova. L'agenzia nasce nel settore marine, gestendo gli spostamenti di armatori, compagnie di navigazione ed equipaggi che spesso sbarcano in un porto per dover ripartire verso l'altro capo del mondo il giorno successivo.

Un contesto che non ammette errori, né ritardi, né risposte vaghe. Da qui si è sviluppata una cultura del servizio costruita sulla precisione, sulla rapidità decisionale e sulla capacità di lavorare su misura. Un approccio che, nel tempo, è stato trasferito anche al mondo corporate. «In questa azienda – continua Miglio – c'è un senso di appartenenza molto forte. Tutti si sentono parte di una missione. Ed è qualcosa che il cliente percepisce immediatamente, traducendosi poi nella qualità del servizio: il 90% dei nostri clienti rinnova ogni anno». C'è poi un vantaggio concreto e spesso poco conosciuto, pensato specificamente per chi vive il mare. TravelDesk gestisce

thirty years, has been helping companies, shipowners and crews to find not only the right course, but also the best way to navigate it. Yet, in travel management, doing it really well – with the speed and flexibility that certain situations demand – is far from a given. In recent years, the big agencies have focused almost exclusively on automation. Self-service platforms and booking tools are useful tools – and TravelDesk itself provides them – but when the unexpected knocks late at night, an algorithm isn't enough.

"Large agencies have reduced human intervention to a minimum," says Claudio Miglio, General Manager of TravelDesk. "We, on the other hand, have chosen to focus on relationships." A choice that, not coincidentally, resonates with the very vision that drives AssoYacht: because at the heart of it all are not planes, yachts or routes, but the people who choose to travel.

For TravelDesk, this awareness has deep roots, stretching back to the port of Genoa. The agency began in the marine sector, managing the travel arrangements of shipowners, shipping companies and crews who often disembark in one port only to set off again to the other side of the world the very next day. A context that tolerates no mistakes, no delays, nor vague answers. From this, a service culture has developed, built on precision, rapid decision-making and the ability to provide bespoke solutions. An approach that, over time, also transferred to the corporate world. "There is a very strong sense of belonging in this company," continues Miglio. "Everyone feels part of a mission. And it is something the client perceives immediately, which then translates into the quality of the service: 90% of our clients renew their contracts every year."

infatti anche le tariffe Seamen, tariffe aeree dedicate al personale marittimo che garantiscono ampia flessibilità su cambi e cancellazioni, doppio bagaglio in stiva (fino a 40 kg) e condizioni pensate per chi si muove seguendo i tempi del mare, non quelli di un calendario fisso.

«La flessibilità – osserva Miglio – nel mondo del mare non è un optional. È la prima regola di bordo. E deve esserlo anche quando si organizza il viaggio che porta qualcuno a bordo».

«La nostra ambizione – aggiunge Mirella Bruschi, founder di TravelDesk – è sempre stata chiara: offrire risposte efficaci a chi si muove per mare e per lavoro, ovunque si trovi. Per questo siamo partner esclusivo per l'Italia di GlobalStar Travel Management, un network internazionale con oltre 2.500 sedi in 55 Paesi. Ovunque si trovi il passeggero, c'è qualcuno che lavora con il nostro stesso approccio e che si prende cura di tutto, proprio come facciamo noi». Perché quando il piano cambia e tutto deve essere ripensato da capo, non è una piattaforma a risolvere il problema. Ma l'esperienza di chi è abituato a gestire l'imprevisto.

There is also a tangible and often little-known advantage designed specifically for those who live by the sea. TravelDesk also manages Seamen fares, airfares dedicated to maritime personnel that guarantee extensive flexibility on changes and cancellations, double hold luggage allowance (up to 40 kg), and conditions tailored to those who travel according to the rhythms of the sea, not those of a fixed calendar.

"Flexibility, in the maritime world, is not an option," observes Miglio. "It is the first rule on board. And it must be so too when organising the journey that brings someone on board."

"Our ambition has always been clear," adds Mirella Bruschi, founder of TravelDesk. "To offer effective solutions to those who travel by sea and for work, wherever they may be. That is why we are the exclusive partner in Italy for GlobalStar Travel Management, an international network with over 2,500 offices in 55 countries. Wherever the passenger is, there is someone working with the same approach as us and taking care of everything, just as we do." Because when plans change, and everything has to be rethought from scratch, it is not a platform that solves the problem. But the experience of those accustomed to handling the unexpected.



Mirella Bruschi - Founder - e Claudio Meglio - General Manager - di TravelDesk