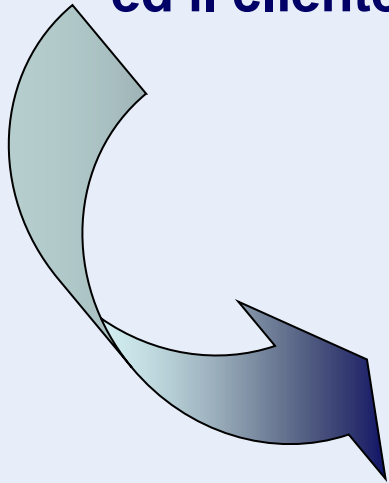


LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► Il cliente finale : vero driver del processo?

L'evoluzione dei sistemi di distribuzione, a seguito dell'evoluzione tecnologica, ha facilitato sempre di più il contatto diretto tra ogni anello della catena di distribuzione ed il cliente finale



Il Cliente ora può effettuare la propria scelta d'acquisto confrontando, direttamente da casa, le offerte che il mercato, ha generato, e/o da lui sollecitate, paragonando prezzi, qualità offerta, rispondenza ai propri sogni ed alle proprie esigenze

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



▶ Il cliente finale : vero driver del processo?

CONCORRENZA PERFETTA:

“Un’economia di concorrenza perfetta, è un sistema di informazione nel quale tutto il bagaglio informativo necessario a ciascun soggetto economico per prendere decisioni, consiste nella conoscenza completa di prezzi e dati, noti a tutti, e da tutti trattati”

(F. Von Hayek 1948)

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► Il cliente finale : vero driver del processo?

In un simile mercato nessuno ha una posizione dominante



allora il vero “RE” è il cliente, che, autonomo nel momento di decidere, ha il potere di determinare, attraverso la propria scelta, il successo o l’insuccesso delle iniziative di vendita di chiunque.

Ma è veramente questa la situazione attuale?

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► **Il cliente finale : vero driver del processo?**

Per capirlo dobbiamo rispondere a queste domande:

- **Il nostro “comportamento d’acquisto” è realmente “autonomo”?**
- **E’ realmente facile trovare il “nostro” viaggio su internet?**
- **Sono realmente trasparenti i motori di ricerca?**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► Il cliente finale : vero driver del processo?

Il nostro comportamento d'acquisto è realmente autonomo?

**Sicuramente si per i prodotti più semplici (treno, aereo)
ma l'importanza che noi diamo all'acquisto della nostra
vacanza (realizzazione del nostro sogno) ci spinge a
ricercare un aiuto/consulente che ci guidi nel momento
della scelta...**

**Siamo noi stessi a non voler essere autonomi nel momento
dell'acquisto di Turismo.**

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► Il cliente finale : vero driver del processo?

- E' realmente facile trovare il “nostro” viaggio su internet?

Ricerche effettuate con Google	
Oggetto della ricerca	Qtà di siti
Travel	143.000.000
Travel Italy	162.000
Vacanze Italia	29.700
Mare tropicale	646.000
Caraibi	406.000
Hotel Caraibi	10.600
Portofino	526.000

La quantità delle informazioni disponibili rende difficile la scelta

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► Il cliente finale : vero driver del processo?

- Sono realmente trasparenti i motori di ricerca?

Spesso le “prime posizioni” sugli schermi di risposta dei motori di ricerca derivano più da accordi commerciali con il gestore del motore che dalla reale rispondenza tra oggetto della ricerca e risultato della stessa, anche perché la ricerca è spesso molto generica e lascia spazio ad ampie possibilità di risposta, all’interno del quale facilmente si possono inserire “preferenze” derivanti da accordi.

Maggiore è la “forza commerciale” di un produttore, più facilmente esso si troverà in posizione privilegiata al momento della scelta d’acquisto

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► Il cliente finale : vero driver del processo?

E allora ??????

Dobbiamo rispondere utilizzando le parole di Tancredi, nipote del Principe di Salina, nel Gattopardo...

CAMBIARE TUTTO PER NON CAMBIARE NULLA

LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



► Il cliente finale : vero driver del processo?

Che significa?

Significa che internet deve essere considerato per ciò che realmente è:

UN NUOVO, POTENTISSIMO SISTEMA DI CONNESSIONE

e, come tale, non può modificare i “fondamentali” che hanno regolato, continueranno a regolare il mercato e decreteranno sempre il successo di ogni attività commerciale :

- ✓ La conoscenza dei bisogni del cliente
- ✓ La capacità di soddisfarli

Utilizzando tutti gli strumenti che di volta in volta lo sviluppo tecnologico ci mette a disposizione