

LegnanoNews

Le news di Legnano e dell'Alto Milanese

Agenzie di viaggi: “Abbandonati a un destino ignoto”

Marco Tajè · Sunday, May 17th, 2020

Sono pronte a tornare ad accogliere i clienti in sicurezza e con il sorriso e la professionalità di sempre, ma senza sapere cosa loro proporre. «Se un parrucchiere potrà tornare a fare pieghe e tagli, noi quando torneremo a vendere viaggi?». E' l'amaro sfogo di **Elena Crippa, titolare di un'agenzia viaggi di corso Garibaldi a Legnano** che abbiamo intervistato in video dopo che ha inviato in redazione un'accorata lettera (pubblicata di seguito) in cui racconta le difficoltà riscontrate in questi mesi di chiusura, passati a lavorare in smart working per disdire prenotazioni e gestire rimpatri, e le preoccupazioni per un futuro incerto. Tre suoi clienti sono ancora bloccati in Brasile.

Gentilissima Redazione, vorrei proporvi una mia riflessione tanto professionale, quanto emotiva, su una categoria “dimenticata” in questi tempi di Coronavirus.

C'è una giusta grande attenzione a tutti i settori dell'economia nazionale, messa in ginocchio, come mai era capitato, da un'emergenza sanitaria senza precedenti ed uno dei settori letteralmente falciati è quello del turismo, che in Italia muove numeri veramente enormi. Vi sono segmenti della filiera turistica che sono però quasi relegati nel dimenticatoio, uno di questi è quello della Agenzie Viaggio. Nel nostro Paese sono più di 8.500, danno lavoro a migliaia di addetti, che forniscono, cosa molto spesso poco conosciuta, un numero di servizi molto più elevato della semplice rivendita di pacchetti turistici o dell'organizzazione di viaggi, rappresentando il punto di contatto tra i viaggiatori e tutto il mondo dei tour operator e dei fornitori di servizi turistici, anche sul nostro territorio legnanese.

Io faccio parte di questa categoria, sono un'agente di viaggio, gestisco l'agenzia Mister Holiday di Legnano. Faccio parte di questa categoria, che vive questo periodo in maniera duale, sospesa tra il continuare a fornire assistenza ai viaggiatori e tra le incertezze di cosa ci aspetta.

Ad oggi noi agenti di viaggio non siamo ancora sicuri della data di riapertura e non avremo certezze su cosa poter offrire ai nostri clienti: i tour operator stanno lavorando per poter proporre vacanze sostenibili sotto tutti i punti di vista, in primis quello della sicurezza sanitaria, ma resta comunque l'incognita di cosa si potrà fare e non fare la prossima estate e dove si potrà andare e non andare. Non sono state ancora emanate regole certe sui trasferimenti, sugli hotel, sulle spiagge. Si ventila

l'adozione di un bonus da 500 euro per incentivare il turismo italiano, bonus però che, stando ai "rumors", taglierebbe fuori le nostre agenzie, perché spendibile direttamente solo nelle strutture alberghiere: vorrebbe dire lasciarci ancor di più da soli. Io ho la fortuna di fare parte di una solida rete di agenzie, diffusa su tutto il territorio nazionale e la nostra sede ci supporta da sempre giorno dopo giorno (non solo in questa emergenza!), ma penso a tutti quei colleghi che non hanno questa fortuna e che hanno ancora più incognite nel loro futuro.

Per me è stato un tuffo al cuore abbassare la saracinesca quella sera all'inizio di marzo, consapevole di non sapere quando l'avrei rialzata di nuovo, un dolore professionale e personale. L'ho abbassata ancora prima che la chiusura delle attività fosse imposta da un Decreto, come segno di responsabilità verso le altre persone.

Come tutti i titolari di attività chiuse, non incasso un euro da marzo, pur avendo continuato a lavorare in smart working.

Ho infatti continuato in questi mesi a fornire assistenza da casa alle persone che erano partite prima del lockdown. Pochi erano in viaggio di piacere (ma ricordo la terribile nottata tra il 7 e l'8 marzo, passata al telefono cercando di contattare per ore il numero di emergenza della Farnesina per capire cosa fare con chi doveva rientrare il giorno successivo, senza mai riuscire a prendere la linea). Per lo più erano persone tornate ai propri Paesi d'origine per passare un periodo con la propria famiglia e si sono viste più volte cancellare i voli di rientro (ho tre persone ancora bloccate in Brasile, che, forse, potranno rientrare a metà giugno, se non subentreranno ulteriori cancellazioni). Ho gestito le vacanze cancellate di tutti gli Amici Viaggiatori che dovevano partire a marzo, aprile e maggio, spiegare loro, a volte con grande fatica, perché i tour operator emettono dei voucher a copertura dei viaggi annullati. Ho dovuto annullare diversi viaggi di gruppo, l'attività che mi dà maggiore soddisfazione, vivendo il dispiacere delle persone che tanto desideravano partire. Ho dovuto anche dire ad una coppia di futuri sposi: "No, il vostro viaggio di nozze, che stiamo progettando insieme da un anno e mezzo, non potete più farlo..." e percepire la cocente delusione del sogno di una vita. Avevo iniziato ad ideare una serie di offerte di turismo incoming per il maggio legnanese, con l'obiettivo di gettare le basi per un piccolo flusso di turisti provenienti "da fuori" verso la nostra città in occasione del Palio, ma anche questo progetto è naufragato, almeno temporaneamente.

Ma ho anche ricevuto tante dimostrazioni di stima e di affetto, di clienti che mi hanno chiamata persino a casa, che mi hanno sommersa di messaggi, che mi incoraggiano ad "inventargli" qualcosa di nuovo ed originale, per quando si potrà ripartire. Vivo questo lavoro con entusiasmo e con empatia: la mia agenzia spesso diventa un posto dove le persone vengono a cercare non solo le loro vacanze, ma anche momenti di amicizia.

È per questo che, non appena ce ne sarà la possibilità, rialzerò quella saracinesca, consapevole che probabilmente passerà molto tempo prima che il mio lavoro torni ad essere quello di prima.

Elena Crippa, agente di viaggio

This entry was posted on Sunday, May 17th, 2020 at 8:46 pm and is filed under [Economia](#). You can follow any responses to this entry through the [Comments \(RSS\)](#) feed. You can leave a response, or [trackback](#) from your own site.