Rassegna stampa
26 luglio 2023

CONFCOMMERCIO
LECCO
Presenti, futuro

«Un'offerta molto diversificata Costruita sulle esigenze del cliente»

La testimonianza
Elena Panzeri guida il team di tre donne dell'agenzia lecchese "Vecchie mura"

«Di questa attività mi piace proprio tutto, è una passione prima ancora che un lavoro e nulla di quello che faccio nella quotidianità dell'agenzia mi pesa. Il senso di fondo del mio lavoro per me sta nel contatto con le persone a cui si dà qualcosa di bello, incluso il viaggio della vita».

Elena Panzeri parla con entusiasmo dell'attività di "Vecchie Mura di Lecco", l'agenzia di viaggi nel cuore della città che lei manda avanti in un team di tre giovani donne.

Panzeri è presente dal 2002 nell'agenzia, dopo aver rilevato le quote detenute in passato anche da un altro socio. L'attività è cresciuta in quella che è oggi una realtà piccola ma strutturata e nota in città, anche grazie all'intensa attività sviluppata attraverso i social e alla collaborazione con un network specializzato in organizzazione di matrimoni con cui si organizzano parecchi viaggi di nozze. E non è tutto, perché la diversificazione di offerta è notevole: c'è la gestione di diversi gruppi turistici, fra cui anche diversi gruppi di disabili con tour di viaggi su misura dei quali si occupa direttamente Panzeri.

Fra i tour organizzati quest'anno ce ne sono stati tre in Giordania, diversi in Italia incluso un gran tour in zone archeologiche in Sardegna. E c'è stato anche un pellegrinaggio sulle tracce di San Paolo a Malta.

Elena Panzeri, agenzia "Vecchie mura" di Lecco

Tutti viaggi seguiti da un accompagnatore dell'agenzia, sempre presente con i gruppi.

«L'attività sta andando bene – afferma Panzeri – e abbiamo prenotazioni anche sul 2024. Rispetto a prima del Covid l'abitudine nella programmazione delle vacanze è cambiata, le persone sono passate dalle richieste dell'ultimo momento alle prenotazioni molto anticipate, cosa che consente anche un buon risparmio economico. Abbiamo località e strutture già tutte al completo proprio per questa ragione. I clienti – aggiunge Panzeri - sono diventati più responsabili e consapevoli del valore del tempo speso in una vacanza».

Panzeri aggiunge che negli ultimi due anni i clienti hanno messo in campo dei budget superiori rispetto a quelli di qualche anno fa, «anche perché – afferma - per andare in vacanza servono risorse abbastanza consistenti: ne sono consapevoli e questo aiuta anche noi operatori del settore ad avere una miglior cura di ogni singola pratica anche dal punto di vista dei costi a favore dei clienti. Quando si è sotto data con molte persone in coda, come accadeva prima del 2020, si può scegliere poco. Il numero di clienti è in progressivo aumento e devo dire che, probabilmente perché siamo in un'area economica fortunata, non percepisco maggiori difficoltà economiche rispetto al passato nelle nostre prenotazioni. Ciò al netto, immagino, di chi avendo magari budget piuttosto bassi preferisce soluzioni fai da te». Prevale la scelta di vacanze con durata intorno agli otto giorni, periodo anche un po' imposto dal settore turistico che per ragioni di charter a rotazione deve organizzare periodi di 7 e 14 giorni.

L'agenzia non chiude mai, la reperibilità è continua anche nei periodi di maggior flusso: «Quasi tutti i clienti, essendo affezionati e abituali, hanno il mio cellulare. In caso di difficoltà siamo sempre presenti, oltre a consegnare quando diamo i documenti di viaggio un numero di emergenza attivo h24 e 7 giorni su 7. Noi stessi, a vacanza terminata, chiediamo comunque sempre un risconto ai clienti com'è andata». **M. Del.**