

## **PSICOLOGIA DEL TURISTA – COME PROPORRE AL CLIENTE IL VIAGGIO CHE STA CERCANDO**

E' questo il tema di un seminario organizzato per le agenzie di viaggio in occasione del TTG di Rimini da "DiBeneInMeglio" (Associazione Internazionale di Psicologia della Felicità) con sede a Bologna.

Gli psicologi associati hanno presentato uno studio approfondito sulle scelte delle vacanze dei turisti ed hanno poi trovato un metodo per mettere in contatto i potenziali clienti con le Agenzie che programmano viaggi in grado di rispondere pienamente ai i loro desideri..

Al seminario erano presenti circa 80 agenti di viaggio.

Come funziona l'iniziativa?

Il turista interessato ad un viaggio risponde ad alcune semplici domande di un questionario che ne individua la personalità .

Sulla base del profilo che ne emerge vengono indicate una o più agenzie di viaggio che nella loro programmazione hanno il viaggio o la vacanza che risponde pienamente alle aspettative del cliente: egli, se lo desidera, potrà entrare direttamente in contatto con l'agenzia.

Il tutto nel pieno rispetto della privacy e dell'anonimato.

E' questa una iniziativa unica nel suo genere, già peraltro sperimentata con successo per il settore alberghiero.

Riteniamo che il progetto possa ottenere una riuscita positiva anche per il nostro settore. .

E' una iniziativa che innova la classica "*customer satisfaction*" (che come sappiamo è una fase quanto mai importante del rapporto cliente-agenzia dopo il viaggio) introducendo una "*psychological satisfaction*": essa viene applicata prima del contatto cliente-agenzia e permette di essere cercati da potenziali turisti che sono già motivati all'acquisto.

Il progetto è stato messo a disposizione – gratuitamente - di Fiavet Emilia-Romagna -Marche e sarà disponibile,a breve sul sito dell'associazione.