



## CONTRATTI CON LA CLIENTELA E INTERMEDIARI

E' sempre preferibile la forma scritta assodato che una prenotazione si configura come un vero e proprio contratto di prestazione e che sovente su quelle prenotazioni confluiscono molti soldi.

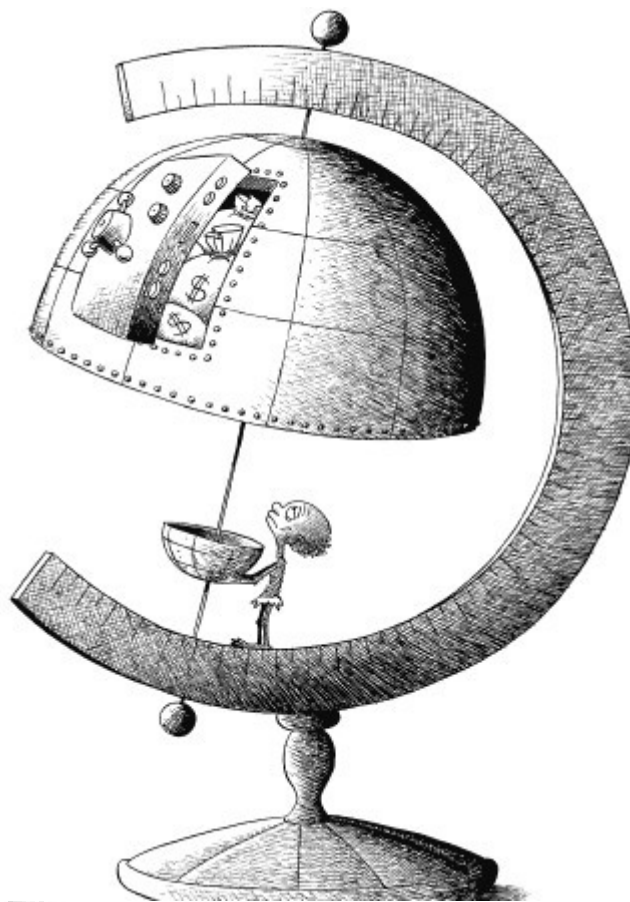
La forma scritta è quindi indicata sia per la vendita diretta al cliente che per la vendita attraverso intermediari.

Gli intermediari nel mercato turistico sono:

Tour operator, Agenti di viaggio, Coach operator, Gestori di GDS, Portali internet, MPI, PCO, Uffici dedicati all'interno delle aziende

In assenza della forma scritta valgono però gli accordi verbali. Occorre quindi essere ben chiari anche in sede di contrattazione personale e telefonica.

E' bene utilizzare form pre compilati e da personalizzare per evitare di dimenticare qualche clausola contrattuale o qualche informazione sul cliente e sul servizio



### UN BREVE GLOSSARIO FONDAMENTALE

- **Tariffe rack** sono le tariffe ufficiali piene, per clientela individuale, occasionale; differenziate per stagione e per tipologia di camera. Per l'albergatore sussiste l'obbligo di comunicare al cliente il prezzo concordato scrivendolo sulla key card presentata al cliente all'arrivo. Occorre annotare: numero di camera, arrangement pattuito, prezzo concordato.
- **Tariffe ufficiali** sono le tariffe comunicate all'assessorato al turismo della provincia di competenza e rese pubbliche attraverso l'affissione al ricevimento ed in ogni camera. Devono essere comunicate entro il 1 ottobre dell'anno precedente alla loro entrata in vigore. Può esserne richiesta una modifica entro il 1 marzo dell'anno di riferimento; la modifica ha effetto dal 01 giugno seguente. Coincidono normalmente con le tariffe rack. Conviene denunciare un ampio margine fra prezzi minimi e massimi entro il quale poter meglio adattare la propria politica commerciale alle mutevoli condizioni del mercato. Il legislatore pone però il limite del 100% di differenza fra tariffe minime e massime per ogni categoria di camere.
- **Tariffe commissionabili** sono quelle sulle quali verrà riconosciuta una percentuale di commissione (da concordare) all'agenzia di viaggi. La commissione suggerita dalla convenzione AIH - FUA AV è pari al 10% da calcolare sul prezzo della prenotazione al netto di IVA. Commissioni più alte vengono riconosciute agli operatori che si impegnano, attraverso la pubblicazione di un catalogo, ad incentivare le prenotazioni verso l'albergo.  
Il pagamento delle commissioni può avvenire sia attraverso una rimessa da parte dell'albergo a favore dell'agenzia; altrimenti si può operare attraverso uno sconto corrispondente da trattenere sull'importo che l'agenzia deve pagare per i servizi prestati al cliente.
- **Tariffe nette** sono quelle sulle quali non verrà riconosciuta commissione all'agenzia.
- **Tariffe Confidenziali F.I.T.** Sono tariffe speciali per clientela individuale (For Individual Travellers) riconosciute a Tour Operator. Sono normalmente nette per l'albergo (*vedi nota*) e non possono essere superiori alle tariffe rack. L'agente di viaggio vi applicherà un ricarico a compenso della sua intermediazione prima di calcolarne il prezzo al pubblico. E' sempre opportuno comunicare, con le tariffe confidenziali F.I.T., anche quelle rack che l'agente userà come soglia massima di prezzo al cliente.
- **Tariffe corporate** Sono tariffe scontate offerte a clientela abituale per premiarne la fedeltà oppure a ditte locali o organizzazioni che prenotano un'ampia serie di soggiorni in un arco di tempo definito. Suggestiscono al cliente il senso del nostro interesse a fidelizzare il rapporto commerciale.
- **Pacchetto meeting** In una sola tariffa giornaliera vengono compresi tutti i servizi dei quali può avere necessità un cliente impegnato in occasione di meeting o congressi (sala riunioni, coffee break, colazione di lavoro, ecc.)