

È tanta la strada che ha percorso da quel 1970 quando era una singola agenzia di viaggi, in una delle zone più eleganti di Torino: corso Francia 92, nei pressi di Piazza Bernini. Oggi Cisalpina Tours è un Gruppo leader indiscusso a livello nazionale nella vendita di viaggi e pacchetti turistici e nell'offerta di servizi sempre più efficienti e puntuali per il business travel. Con un'organizzazione che conta 370 dipendenti professionisti del viaggio, e una rete di 70 agenzie in tutta Italia, suddivisa in 30 agenzie "generaliste" a marchio Cisalpina Tours, 40 agenzie Vivere & Viaggiare, specializzate nel leisure, e il call centre World On Line, Cisalpina Tours è, senza dubbio, una delle principali voci del settore turismo.

Voce forte e autorevole, che ha chiuso il 2000 con un fatturato di 377 miliardi, avendo fatto viaggiare 500mila passeggeri, e servito decine di migliaia di clienti, tra cui 3200 aziende. La crescita è stata del 31,38% rispetto al 1999, mentre per il 2001 si prevede un fatturato di 500 miliardi (+32,62%).

Se gli anni '90 hanno rappresentato l'affermazione e il successo del Gruppo, il Terzo Millennio di Cisalpina Tours si è aperto all'insegna dell'innovazione tecnologica e dell'internet.

Servizi alla clientela

Importanti gli investimenti del Gruppo nel campo dell'Innovation Technology, voluti con l'intento di garantire al cliente finale, sia viaggiatore per affari o per turismo, il meglio in quanto a efficienza e professionalità. Cisalpina Tours, infatti, è in grado di garantire un supporto esclusivo e tempestivo alla propria clientela attraverso una serie di servizi quali:

- Consegna dei documenti di viaggio direttamente a domicilio;
- Sale assistenza Cisalpina negli aeroporti di Caselle, Malpensa e Fiumicino (nelle foto a lato in ordine orario);
- Assistenza telefonica 16 ore al giorno, dalle 6.30 alle 22.30, 365 giorni all'anno;
- Tessera Europ Assistance medico e bagaglio;
- Manuale alberghiero e possibilità di prenotazioni agevolate alle migliori tariffe di alberghi, voli e autonoleggi.

Cisalpina Tours ha come principale obiettivo la qualità al servizio del cliente. Per questo ritiene che siano determinanti la professionalità e la motivazione del personale, che viene scelto e addestrato con cura. In esso, e nel suo spirito di corpo ed entusiasmo, sta certamente una chiave del successo di Cisalpina Tours, l'altra sta

nella dinamicità, negli investimenti e nell'aggiornamento tecnologico.

Internet

All'indirizzo www.cisalpina.it il cliente trova uno strumento completo per l'organizzazione del proprio viaggio. Attraverso il sito può accedere



direttamente ai servizi di biglietteria, programmando in modo personalizzato gli spostamenti; ricevere informazioni di vario genere sulle destinazioni, dopo aver preso visione delle innumerevoli proposte last-minute ed aver ricevuto in tempo reale il costo effettivo del pacchetto acquistato e, infine, colloquiare in vocale, con le operatrici Cisalpina Tours, grazie al sistema di audio-talk, dal proprio pc.

"Siamo entrati in Internet nel 1995, - dice il presidente Pasquale Chianello - quando in Italia la rete era poco conosciuta. Il nostro era allora un sito vetrina, che comunque dava già risultati incoraggianti. Nel 1998 era il sito di turismo più visitato, ed uno dei più visitati in assoluto, dopo quelli delle grandi testate giornalistiche. Oggi abbiamo voluto compiere un passo ulteriore per renderlo uno strumento di lavoro. Abbiamo quindi creato un sito per il cliente, che sia privato o azienda, dove prenotare on-line un biglietto o un pacchetto turistico, in cui il prezzo è

Cisalpina Tours: i professionisti del viaggio

Continui investimenti nell'innovazione tecnologica e nell'ampliamento dei servizi, soluzioni internet all'avanguardia, cura delle risorse umane alla base del successo

di Bernardino Marino



calcolato automaticamente. Abbiamo voluto anche dare anche un tocco umano al prodotto on-line e così l'utente può mettersi in contatto vocale col nostro call center.

In questo modo aiutiamo i nostri visitatori a superare la freddezza dello strumento tecnologico anche perché siamo i primi ad affermare che il rapporto col cliente è fondamentale. Noi di Cisalpina Tours

crediamo che l'agenzia di viaggio continuerà ad essere il veicolo più significativo e importante per i grandi numeri, anche se Internet in futuro contribuirà per una buona percentuale delle vendite.

Per quanto riguarda la sicurezza dei pagamenti on-line, - continua Chianello - anche se la pratica non può ancora essere definita, e non per carenze nostre, con una conferma da parte dell'operatore, abbiamo trovato un sistema con Banca Sella tramite il quale il saldo del cliente, immesso nel sistema con la sua carta di credito, viene tenuto in stand by fino al momento della conferma definitiva e senza addebito".

