

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

### I DRIVER:

- ✓ **Numero delle prenotazioni a buon fine**
- ✓ **Volume del business generato**
- ✓ **Valore dei servizi forniti**

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → GDS

**HOTEL**

- ✓ A fronte del servizio di intermediazione il GDS viene remunerato con una provvigione fissa per ogni prenotazione (stanza) andata a buon fine

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → GDS

**TOUR OPERATOR**

- ✓ A fronte del servizio di intermediazione il GDS viene remunerato con una provvigione fissa per ogni “pratica” (\*) chiusa tramite il GDS

(\*) Per pratica si intende un pacchetto vacanze per un cliente (una famiglia di 4 persone che acquista una vacanza alle Maldive è una pratica)

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → GDS

**AEROLINEE**

E' usualmente un contratto molto complesso che deve tener conto delle diverse possibilità di fruizione del servizio:

- ✓ Prenotazione
- ✓ Stampa dei biglietti
- ✓ Cancellazioni
- ✓ Servizi vari aggiuntivi

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

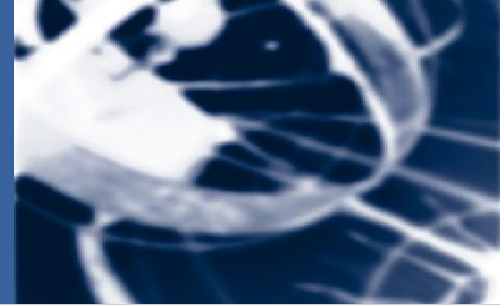
Fornitori di Servizio → GDS

**AEROLINEE**

### Le responsabilità:

- dell'aerolinea
  - ✓ Tutti i costi di collegamento/caricamento dei dati sul GDS
  - ✓ Omogeneità, conformità e continuo upgrading dei dati
  - ✓ Garantire tutti i biglietti emessi dal GDS
- del GDS
  - ✓ Applicare le regole del “neutral display”
  - ✓ Elencare dei voli in maniera non discriminatoria
  - ✓ NON è responsabile delle interruzioni del servizio del sistema

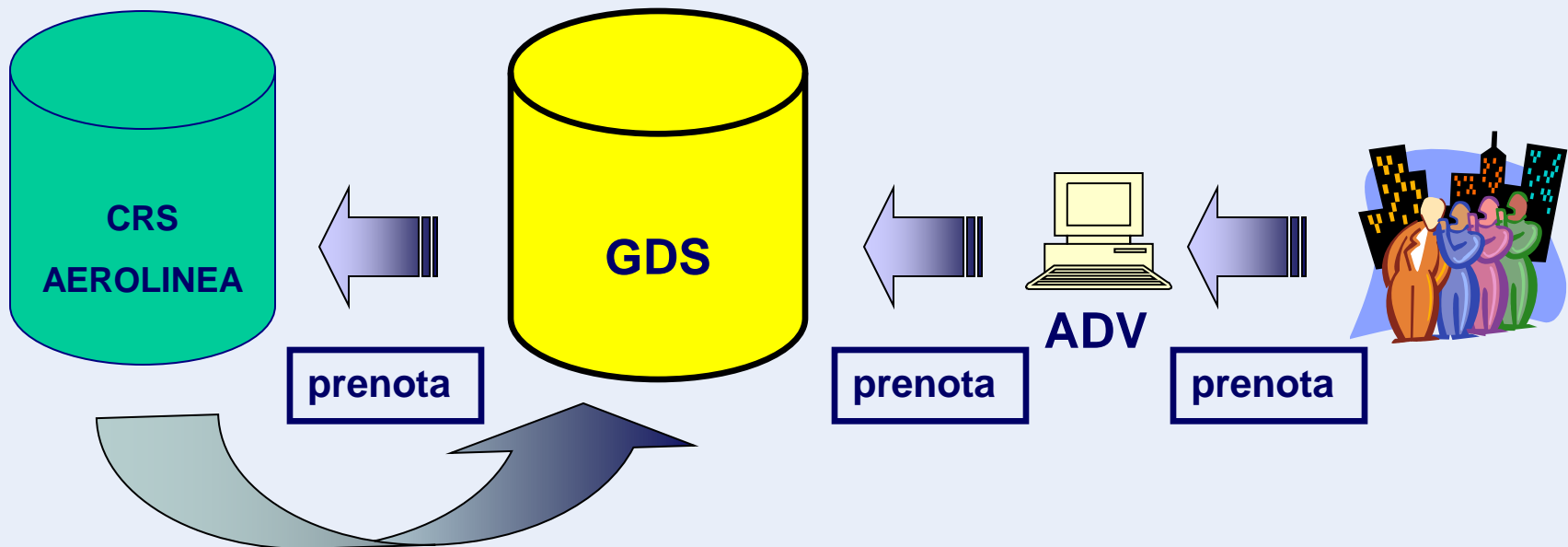
# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

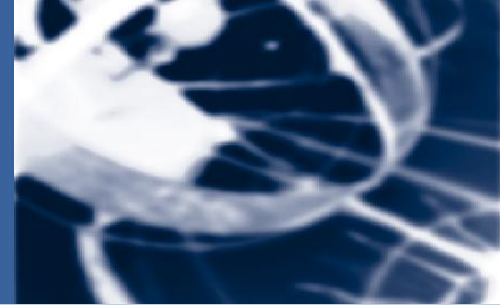
Fornitori di Servizio → GDS

**AEROLINEE**



**L'aerolinea deve pagare al GDS un segmento "NET ACTIVE"**

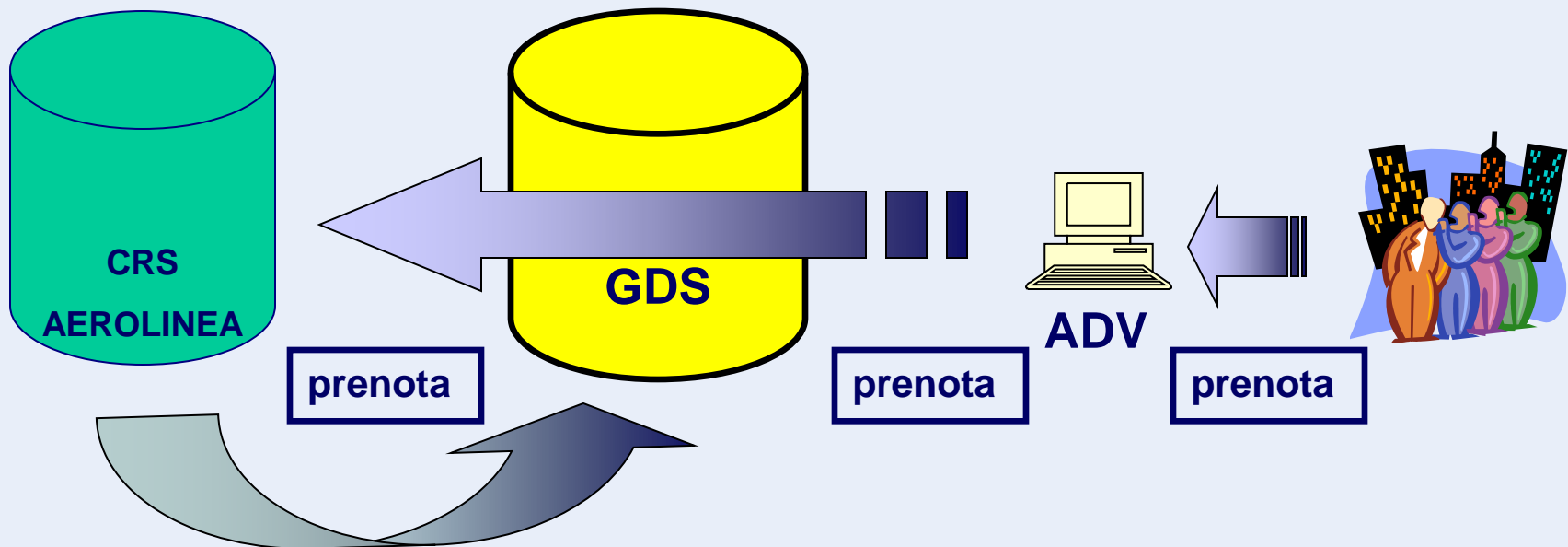
# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

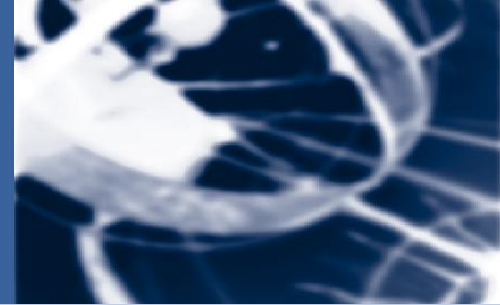
Fornitori di Servizio → GDS

**AEROLINEE**



L'aerolinea deve pagare al GDS un segmento  
"FULL ACCESS DROP THROUGH"

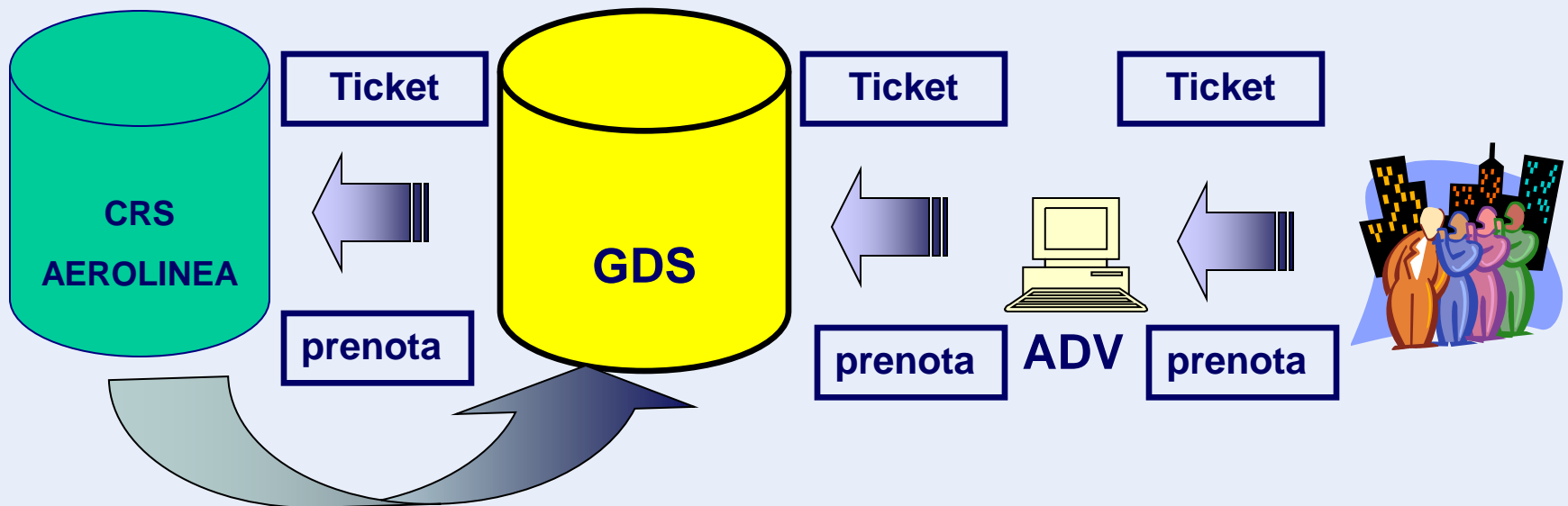
# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio ➔ GDS

**AEROLINEE**



L'aerolinea deve pagare al GDS un segmento "NET ACTIVE" ed un segmento "TICKETED"



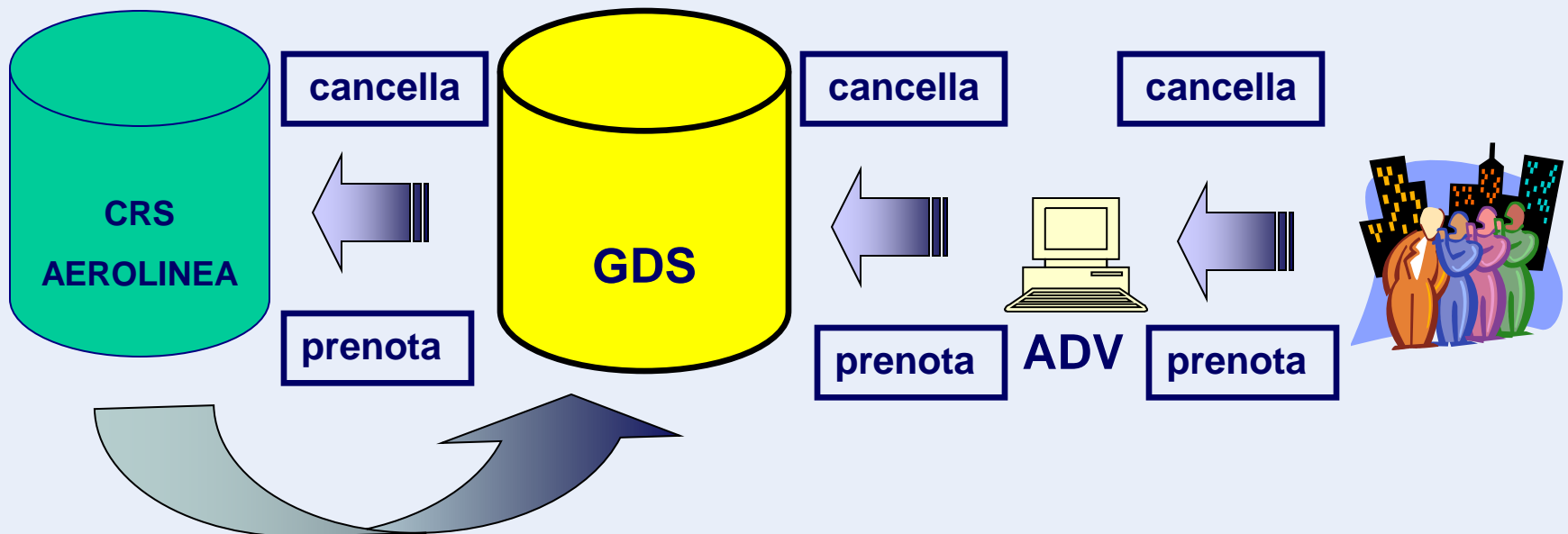
# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

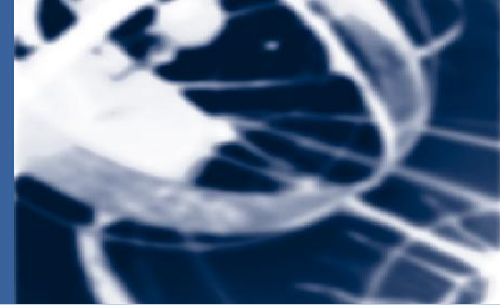
Fornitori di Servizio ➔ GDS

**AEROLINEE**



L'aerolinea deve pagare al GDS solo un segmento "CANCELLATION"

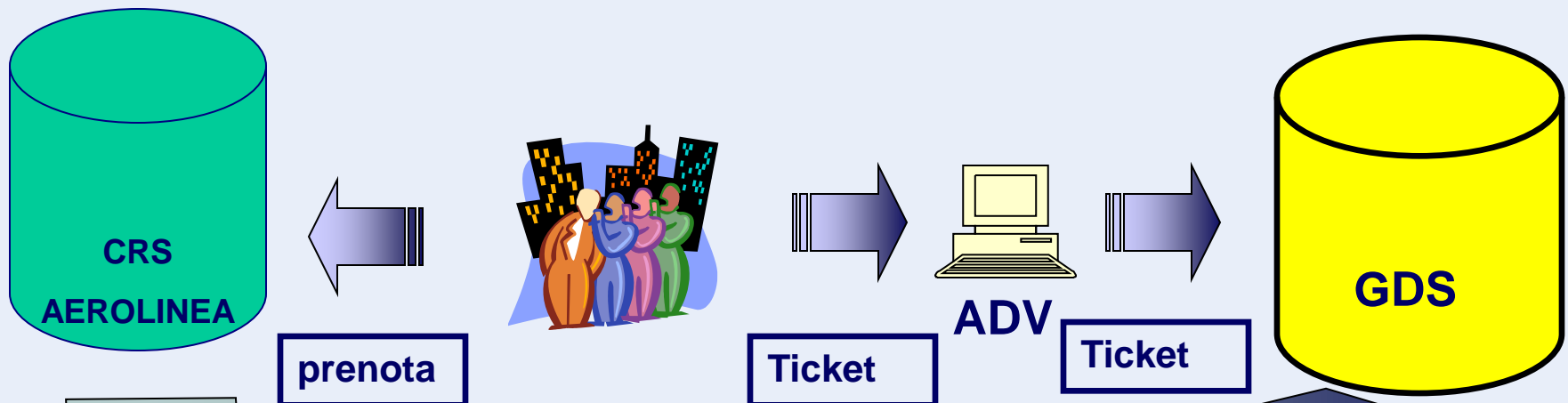
# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → GDS

**AEROLINEE**



**L'aerolinea deve pagare al GDS un segmento "PASSIVE TICKETED"**

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio ➔ GDS

**AEROLINEE**

### Booking fee incassate da un GDS sul mercato italiano (Novembre 2001)

Tipo segmento	US \$	Qtà	Valore (\$)
Net active segment (air)	3,55	1.166.801	4.142.144
Full access Drop Through	3,10	129.137	400.325
Ticketed segment (excluding passives)	0,30	1.124.203	337.261
Ticketed passive segment	2,75	82.134	225.869
Cancellation fee	0,20	1.962.684	392.537
		Altri servizi	608.481
		<b>Totale</b>	<b>6.106.617</b>

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → GDS

FERRY

- ✓ A fronte del servizio di intermediazione il GDS viene remunerato con una provvigione fissa per ogni prenotazione andata a buon fine

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → GDS

**SINTESI**



# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

I contratti di fornitura di servizio tra GDS ed Agenzie di viaggi devono tener conto delle diverse tipologie di servizi che un GDS può fornire:

- ✓ Accesso al sistema di booking e ticketing
- ✓ Fornitura di Tecnologia

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

Fino a qualche anno fa' il GDS era considerato "il fornitore della tecnologia"

I primi contratti prevedevano l'obbligo, da parte dell'AdV, di utilizzare per le transazioni solo terminali, stampanti e connessione forniti dal GDS

Oggi, questo obbligo è caduto, ma per le agenzie medie e medio-grandi può esistere ancora la convenienza di avere un unico interlocutore tecnico, responsabile del funzionamento del sistema

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

Fornitura di Tecnologia: il GDS storicamente forniva “chiavi in mano”:

- ✓ I personal computer
- ✓ Le stampanti
- ✓ La linea di trasmissione dati
- ✓ La manutenzione di tutto l'Hardware
- ✓ Il continuo monitoraggio della linea dati
- ✓ Software di collegamento al back-office
- ✓ La formazione



# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

Il contratto stabilisce:

- ✓ Canone per i servizi forniti
- ✓ Lo sconto applicato sul canone

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

### Lo Sconto:

Valore unitario per ogni prenotazione che genera biglietto (Segmento Couponato) effettuata tramite il sistema

Il valore può variare in funzione di:

- ✓ Fascia di produttività dell'Agenzia di Viaggi
- ✓ Tipo di sistema acquistato (linea dedicata o collegamento via internet)

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

### Lo Sconto:

I GDS usano diverse tipologie di contratto per regolare la materia:

- ✓ Contratto analitico
- ✓ Contratto sintetico

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

### Il Contratto analitico:

Specifica analiticamente il valore di ogni item del servizio fornito ed il valore dello sconto unitario

Nella fattura sarà evidenziato:

- ✓ Debito per la fornitura dei servizi e sistemi
- ✓ Credito per lo sconto maturato (volumi)

**SALDO A DEBITO O A CREDITO**

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

### Contratto sintetico:

#### Stabilisce:

- ✓ un volume di segmenti (couponati) che l'Agente di Viaggi dovrà produrre per non pagare i servizi e sistemi forniti
- ✓ Il valore unitario delle "penali" per ogni segmento in meno prodotto
- ✓ Il valore unitario del "bonus" per ogni segmento in più prodotto

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

### Contratto sintetico:

In fattura l'Agente di Viaggi troverà:

- ✓ Segmenti prodotti “over target” → Credito
- ✓ Segmenti prodotti in “shortfall” → Debito

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

Per tutte e due le tipologie di contratto, in caso di saldo a “credito “ per l’Agente di Viaggi, questi potrà:

- ✓ Emettere una fattura nei confronti del GDS per il totale del credito maturato,  
  
o, in alternativa
- ✓ Concordare con il GDS di utilizzare il credito maturato nel mese, per saldare debiti che potranno maturare nei mesi successivi

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

L'utilizzo di un tipo di contratto o dell'altro deriva principalmente dalla storia e dalle politiche di marketing dei vari GDS

- ✓ Sistema analitico: Galileo
- ✓ Sistema sintetico: Amadeus, Sabre, Worldspan



# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

Oggi la fornitura di tecnologia da parte dei GDS è sempre più limitata, le AdV utilizzano sempre di più loro HW ed un loro collegamento via internet

La scelta di un GDS di riferimento, per un'AdV, è sempre più facile e dipende più che dai contenuti e dalla facilità d'uso, sempre di più, dallo sconto offerto

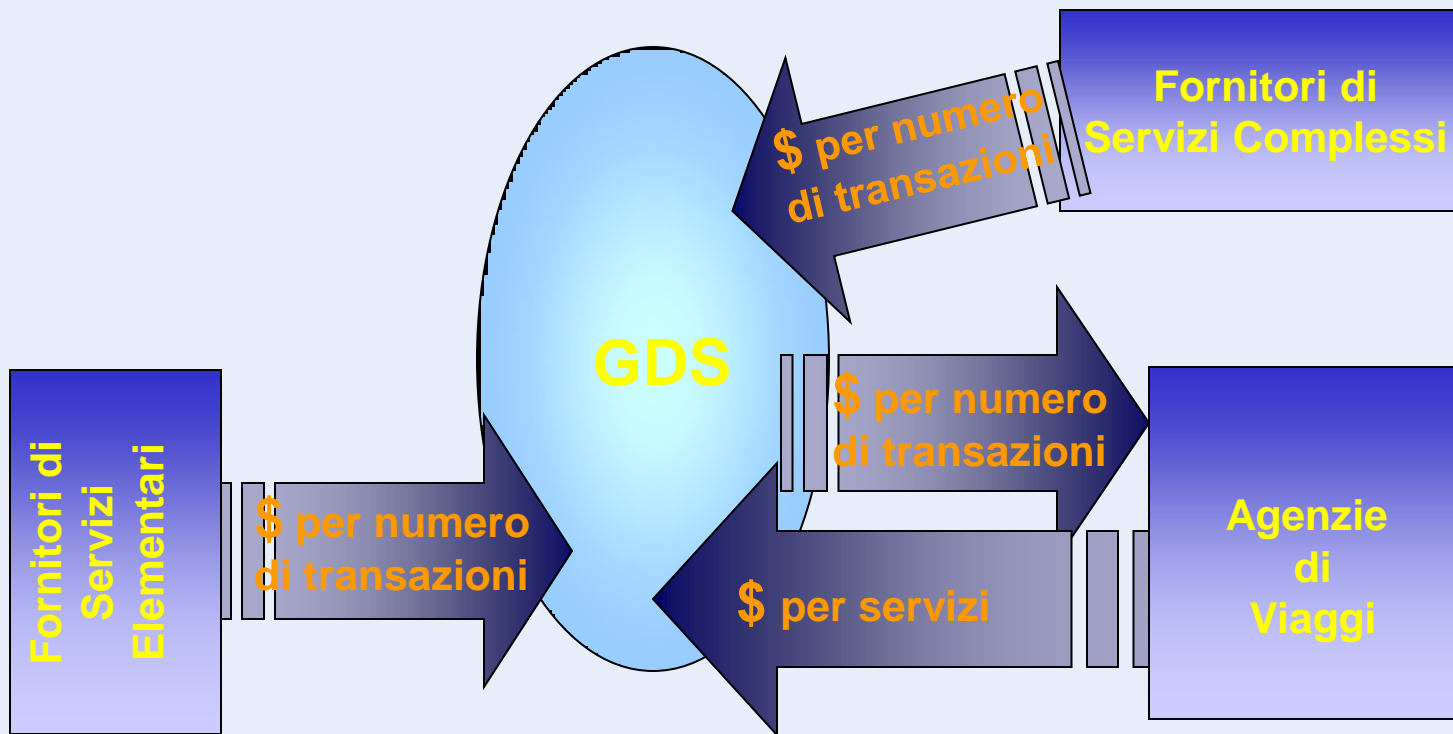
# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

GDS → Agenzie di Viaggi

**SINTESI**



# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → Agenzie di Viaggi

La relazione tra Fornitori di servizio ed agenti di Viaggi è regolata da un contratto di rappresentanza, che prevede, per il venditore, una provvigione basata su di una percentuale del valore del prodotto venduto

La percentuale varia in funzione del tipo di prodotto venduto

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → Agenzie di Viaggi

**AEROLINEE**

- ✓ La provvigione pagata dalle aerolinee è stata storicamente pari al 7% per i voli nazionali ed al 9% per quelli internazionali e prevedeva delle commissioni extra (overcommision) al superamento di target di vendita concordati.

A seguito della crisi delle aerolinee, nel tentativo di ridurre i costi di distribuzione, la provvigione è stata via via ridotta per arrivare all'attuale scenario non omogeneo :

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → Agenzie di Viaggi

**AEROLINEE**

Coesistono, quindi:

- ✓ Aerolinee che offrono ancora il 3,5/7 % (poche e piccole)
- ✓ Aerolinee che offrono l'1 % su tutti i voli (Alitalia)
- ✓ Aerolinee che non pagano più provvigioni (USA)

Lo scenario, però è in continua evoluzione, negli ultimi mesi Alitalia ha iniziato a proporre nuovi contratti a “zero commission”

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → Agenzie di Viaggi

**AEROLINEE**

L' azzeramento delle commissioni da parte delle aerolinee era iniziato negli USA ed dall'USA sta iniziando un nuovo approccio

Si, di nuovo, alle provvigioni, ma solo sulla vendita di biglietti alle tariffe più alte

Le aerolinee premiano, cioè, le Agenzie che le aiutano a tenere alto lo Yield

(i biglietti a tariffa bassa si vendono da soli)

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → Agenzie di Viaggi

**TRENITALIA**

- ✓ Il Contratto di concessione per la vendita di biglietti ferroviari prevedeva provvigioni variabili, sia in funzione della fascia di produttività dell'Agencia di Viaggi, sia della tipologia del biglietto venduto oscillanti tra il 7% e l'8,5%

L'ultimo accordo firmato tra Trenitalia e le Associazioni di categoria prevede provvigioni variabili intorno al 4-5% in funzione del tipo di biglietto venduto

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → Agenzie di Viaggi

**TRENITALIA**

- ✓ Inoltre Trenitalia fornisce agli Agenti di Viaggi l'accesso al sistema di prenotazioni ed emissione dei biglietti PICO dietro pagamento di un canone mensile



# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → Agenzie di Viaggi

**TOUR OPERATOR  
HOTEL**

- ✓ La provvigione normalmente oscilla tra l'8% ed il 15% in funzione del periodo, del prodotto e del lancio di particolari campagne promozionali (last minute)

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio → Agenzie di Viaggi

FERRY  
CAR RENTAL

- ✓ La provvigione oscilla tra il 5% ed il 10%

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

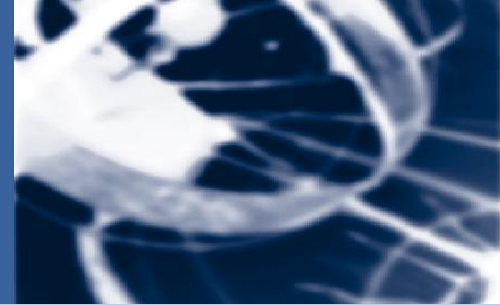
Fornitori di Servizio ➔ Network di Agenzie

Abbiamo visto come i Network operano per supportare le piccole Agenzie di Viaggi nel loro rapporto con i Fornitori

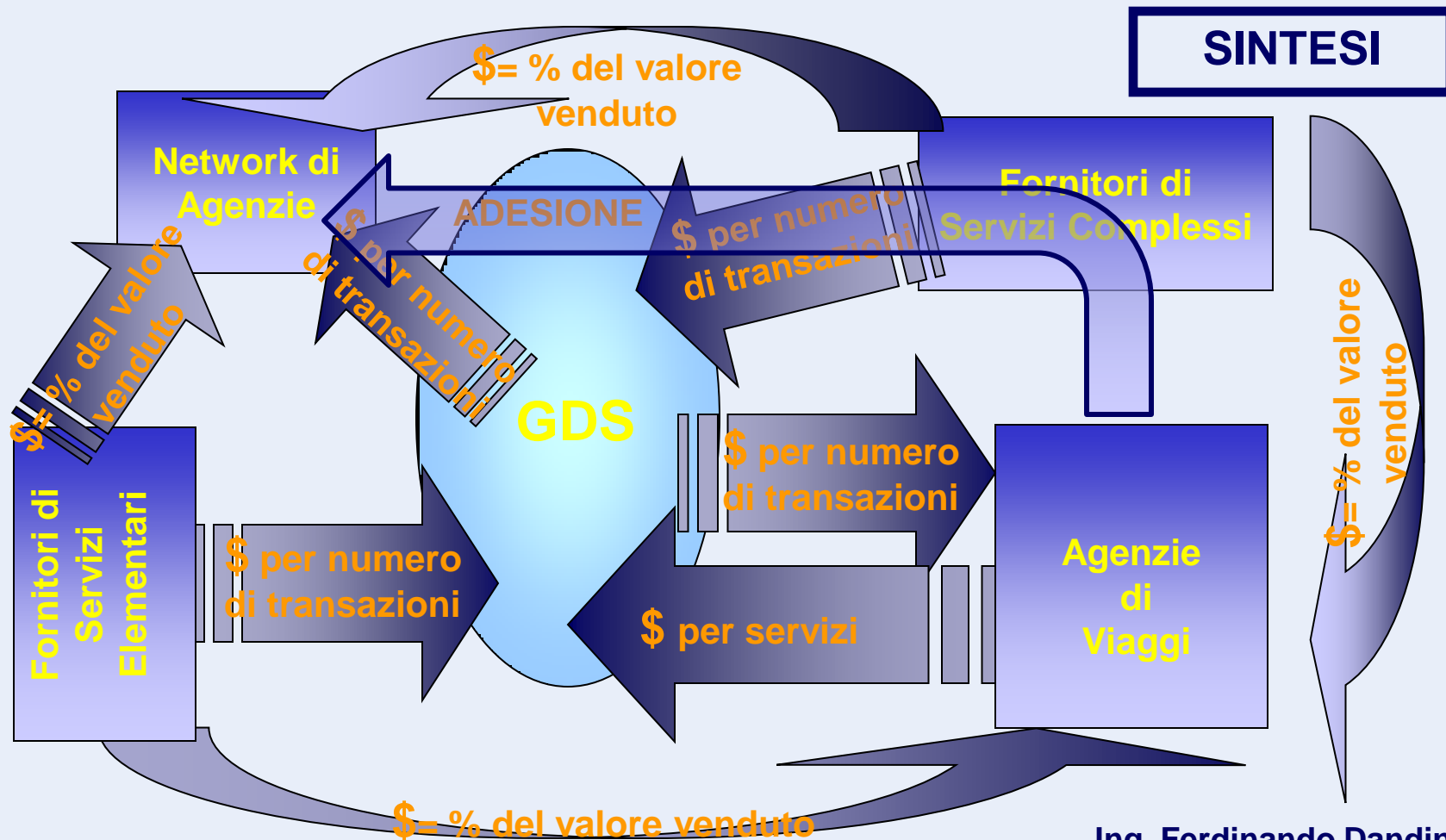
Questa attività non viene fatta gratuitamente, ma a spese sia dei Fornitori che delle Agenzie

- ✓ Per i Fornitori in % del fatturato generato
- ✓ Per le Agenzie sotto forma di costo annuale di adesione al network

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico



# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

Fornitori di Servizio: Hotel ➔ PORTALI

I Portali possono comportarsi come Agenzie di Viaggi o come Tour Operator:

- ✓ Nel primo caso ricevono dall'Hotel una provvigione sul fatturato intermediato, ma la disponibilità della stanza rimane fino all'ultimo nelle mani dell'hotel e la tariffa non si discosta molto da quella praticata dall'albergatore
- ✓ Nel secondo caso, attraverso contratti di vuoto per pieno o di allotment, hanno la disponibilità garantita, spuntano tariffe migliori sulle quali “caricano” una over

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## ► Il modello economico

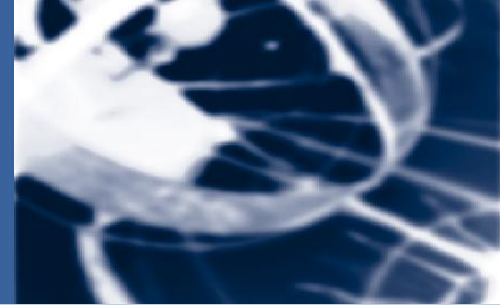
I volumi in gioco sul mercato italiano:

SINTESI (mio Euro)

**Una valutazione effettuata da Confturismo nel corso del 2008 stima in 4,7 mld di Euro il valore totale delle intermediazioni in Italia**

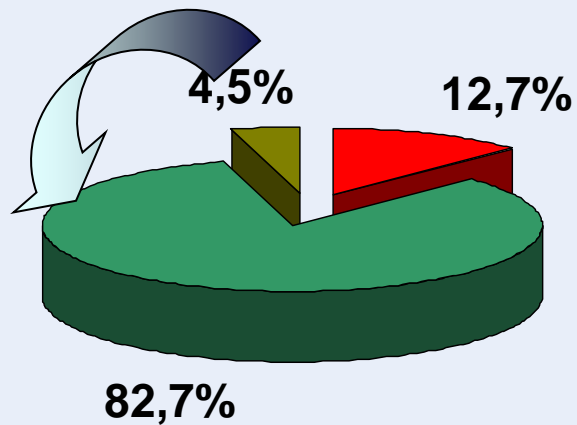
**(vedi l'Agencia di Viaggi del 25 Novembre 2008)**

# LA DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI TURISMO



## Il modello economico

### A CHI VANNO?



- Verso GDS
- Verso AdV
- Da GDS ad ADV