

Per viaggiare con guide da sogno

e-turismo-2 eDreams propone esperti online che soddisfino le curiosità dell'utente

DI VIVIANA NERI

Grazie alle Dreamguide e ai pagamenti effettuati attraverso un call center, la società di Signoretti vuole conquistare una nuova fetta di viaggiatori online.

È uno dei siti preferiti dalle navigatrici. Forse sarà per il nome, che fa presa sull'immaginario femminile e che lascia intravedere luoghi paradisiaci, o per la voglia di evasione dopo tanti mesi di duro lavoro. Così eDreams è diventato uno dei web site più cliccati dalle donne, che molto spesso sono quelle che hanno l'ultima parola nella scelta della meta della vacanza.

eDreams è sbarcata sul web nel febbraio scorso con l'intento di portare alcune innovazioni nel mondo del turismo e delle agenzie di viaggio online. Come primo passo ha creato una comunità di Dreamguide,



Francesco Signoretti, m.d. Italy di eDreams.

esperti in una determinata destinazione di viaggio, sulla quale potranno dare tutte le indicazioni richieste dall'utente attraverso l'e-mail. Il navigatore che lo desidera potrà utilizzare questo servizio registrandosi sul sito, ma senza aver l'obbligo di acquistare un pacchetto viaggi eDreams.

L'altra novità di eDreams riguarda le modalità di pagamento, che non avverranno online ma attraverso un call cen-

ter. Infatti i pagamenti vengono effettuati tramite bonifico bancario o carta di credito, il cui numero viene comunicato all'operatore del call center, che ha il compito di richiamare il cliente entro 24 ore dalla prenotazione online del pacchetto viaggio. Questo arriverà poi a casa di chi lo ha prenotato circa 20 giorni dopo. «In questo modo pensiamo di conquistare quelle persone che vorrebbero prenotare un viaggio attraverso il web, ma non si fidano di lasciare il proprio numero di carta di credito in balia di Internet», spiega Francesco Signoretti, managing director di eDreams.

«Un'altra nostra caratteristica è la possibilità di garantire ai nostri clienti il prezzo minimo dei pacchetti vacanze dei grandi tour operator», continua Signoretti. «Nel caso il cliente

dovesse trovare quel pacchetto vacanze a un prezzo più basso del nostro, gli verrà rimborsata la differenza con un buono spendibile per un viaggio successivo».

Nei primi otto mesi di attività eDreams ha fatto partire circa 2.500 persone, con le vendite che, al termine delle prenotazioni delle vacanze estive, aveva toccato quota 5 miliardi di lire. «Oggi il mercato del turismo via Internet è pari soltanto al 2% dell'intero mercato del settore, ma le previsioni stimano una crescita fino al 7%, risultato che verrà raggiunto nel 2002», conclude il manager. «Il prossimo anno la nostra

società si pone obiettivi ambiziosi: arrivare a 40 miliardi di lire. Inoltre stiamo lanciando siti con il nostro brand in tutta Europa, per proporre un servizio che migliori la qualità delle offerte dei viaggi».

Una nostra caratteristica particolare è la possibilità di offrire ai clienti il prezzo minimo garantito