

*L'attività della Daiana Incentive*

# COMPETENZA, CAPACITÀ E PROFESSIONALITÀ

**Intervista di  
Luigi Bentivoglio**

È il modo in cui concepiscono l'organizzazione di un viaggio incentive i due titolari dell'agenzia di viaggi incentive milanese, per i quali occorre essere prima di tutto consulenti.

«**N**el nostro lavoro, più che l'arte di vendere, ciò che conta è il rapporto di consulenza che si instaura tra il professionista dell'incentivazione e l'azienda-cliente»:

con queste parole ha inizio la nostra intervista con Edy e Chicca Tonello, i due titolari della Daiana Incentive, l'agenzia di viaggi incentive milanese aperta nell'83.

Parliamo degli undici anni di attività di Daiana (il nome è stato scelto dalla signora Tonello, ma poi, aggiunge Edy Tonello, «è cominciato a circolare il nome di lady Daiana ed è stato così più facile memorizzare il nome della nostra agenzia...») in una calda giornata di luglio. L'attività dei nostri due interlocutori è rallentata, i mesi di luglio e agosto non sono certo i più frenetici per l'organizzazione di viaggi incentive, ma si riprenderà a pieno regime già intorno al venti d'agosto, quando partirà un gruppo incentive di 350 persone. La conversazione è dunque rilassata, non interrotta da continui squilli del telefono e il nostro incontro diviene così l'occasione per riflettere sull'attività dell'agenzia e soprattutto sul ruolo di coloro che organizzano viaggi incentive. Il ruolo, si perché è su questo argomento che Edy e Chicca Tonello incentrano gran parte della loro intervista. Come ha specificato nella frase d'esordio, Edy Tonello tiene a precisare che il ruolo di colui che organizza un viaggio incentive è di consulenza.

«L'organizzazione di un viaggio incentive non è frutto di improvvisazione. Occorre competenza, capacità, ma soprattutto professionalità», afferma il signor Tonello.

«Il viaggio incentive è uno strumento molto prezioso per l'azienda che lo commissiona. Non si può, quindi, correre il rischio di commettere degli errori. Quella che è in gioco è l'im-



agine dell'azienda. Tutto deve essere organizzato in maniera impeccabile, in modo che dell'evento si mantenga un ricordo il più a lungo possibile...», spiega Edy Tonello. Questo

concetto lo ritroviamo chiaramente espresso nella brochure di presentazione dell'agenzia: «Il viaggio è un dono che dura tutta la vita: prima di farlo, lo si attende con gioia; dopo averlo fatto, lo si ricorda e lo si racconta: nessun regalo al mondo vale altrettanto». Per questo tutto deve funzionare alla perfezione.

Ma ritorniamo al discorso della consulenza, tanto caro al titolare della Daiana Incentive. «Quando il cliente ci interpella e ci affida il suo budget, cerchiamo di consigliarlo per il meglio. Molto spesso siamo noi, dopo aver esaminato le caratteristiche dell'azienda, il budget a disposizione, le esperienze passate e la tipologia dei partecipanti, a consigliare la destinazione più idonea. Grazie alle nostre conoscenze, ai nostri corrispondenti sparsi quasi in tutto il mondo, siamo in



► Chicca Tonello, titolare, insieme al marito Edy, della Daiana Incentive.



grado di offrire soluzioni *ad hoc* per ogni esigenza. Quando poi il viaggio è stato pianificato, siamo noi che curiamo personalmente ogni dettaglio. Nel novanta per cento dei casi vi partecipiamo anche noi stessi. È davvero una soddisfazione quando, alla fine del viaggio, tutto si è svolto egregiamente e il cliente ci ringrazia soddisfatto... Anzi, molto spesso, dopo averci visto lavorare, accade che dei partecipanti al viaggio ci contattino per organizzare incentive anche per loro». «La nostra pubblicità», aggiunge Enrica Tonello, «è il nostro modo di lavorare».

Ma essere consulenti vuol dire essere anche in grado di dire no al cliente... «Sì», spiega il signor Tonello. «Ci può capitare, a volte, che il cliente chieda di organizzare un viaggio in un Paese che, sulla base delle nostre esperienze, non è adatto alla tipologia dei partecipanti. In quel caso cerchiamo di spiegarlo al cliente proponendo, invece, la soluzione adatta. Questo perché, lo preciso ancora, nel viaggio incentive quella che è in gioco è l'immagine dell'azienda. Non si possono correre rischi e io non voglio essere responsabile di eventuali errori. La destinazione va proposta solo dopo aver considerato i giorni a disposizione, il profilo dei partecipanti... Insomma, su misura. È per questo che quando, ad esempio, i giorni a disposizione per il viaggio sono pochi, cerco di scoraggiare destinazioni a lungo raggio... Se la destinazione fosse lontana, ci vorrebbero troppi giorni per gli spostamenti con il rischio che, a causa della stanchezza, il gruppo non godrebbe delle bellezze del viaggio». Va da sé che per la Daiana Incentive non esiste una "destinazione principe" per l'in-

centive, ma la meta va proposta caso per caso sulla base delle esigenze dell'azienda.

«Abbiamo organizzato viaggi un po' ovunque», spiega Chicca Tonello, «in Brasile, in Thailandia, in Tunisia. L'importante è che esistano strutture ricettive di altissimo livello in grado di offrire soggiorni esclusivi». «Siamo particolarmente attenti alla scelta degli alberghi. Prima di aprire la nostra agenzia», spiega Edy Tonello, «ci occupavamo della commercializzazione di alberghi in Italia, dopo aver gestito villaggi e hotel sempre nel nostro Paese. Grazie a queste esperienze nel campo dell'hotellerie, ho maturato una profonda conoscenza degli alberghi: so, pertanto, come funzionano e per questo sono molto esigente».

Ma, anche se la destinazione in un viaggio incentive non può essere scelta a priori, senza conoscere le caratteristiche del gruppo che vi deve partecipare, un "debole" Edy Tonello ce l'ha. È per le crociere. Il loro pregio? «Si è a bordo di veri e propri alberghi di lusso galleggianti, si può godere del massimo del confort con un vantaggio enorme: il fatto di poter vedere molte destinazioni diverse senza dover continuare a cambiare albergo. Un vantaggio non da poco, soprattutto in un incentive, dove l'obiettivo è molto spesso quello di riposare e, al contempo, partecipare a viaggi interessanti», conclude Tonello. ●

▲ Il gruppo di uno dei viaggi incentive organizzato dall'agenzia a Rio de Janeiro.

Daiana Incentive - V.le Sondrio, 7  
- 20124 Milano - Tel. 02/  
66710265 - Fax 02/66711625.