

## LETTURA

### MODULO: STRUMENTI ICT SPECIFICI NELL'IMPRESA TURISTICA

Lezione\_4\_ *Importanza delle alleanze aeree. Tipologia di voli: di linea, a basso costo (low cost), charter. Cos'è l'Alfabeto del Pilota e come si usa?*

#### 1. COS'E' UN'ALLEANZA AEREA?

Le alleanze aeree sono accordi di partenariato tra compagnie aeree di tutto il mondo. Questi partenariati vedono la presenza di grandi compagnie aeree internazionali e di piccole compagnie regionali. Usando le alleanze un viaggiatore può volare su tante diverse destinazioni in tutto il mondo grazie ad una rete di compagnie. I partenariati incrementano il numero di destinazioni e ogni viaggiatore può usare le miglia omaggio per voli frequenti di una compagnia per prenotare un volo con un'altra compagnia della rete. Le alleanze permettono maggiore sicurezza e flessibilità per i viaggiatori.

#### 2. BENEFICI DEI PARTENARIATO

##### **Maggiore soddisfazione dei clienti**

Dal punto di vista del consumatore, i partenariati aerei offrono convenienza, flessibilità e scelta: i viaggiatori possono sfruttare le rotte, i tempi e l'offerta di più compagnie aeree attraverso un'unica prenotazione. Inoltre, coloro che volano spesso sono generalmente riconosciuti da tutte le compagnie aeree partner e possono quindi viaggiare con gli stessi vantaggi in tutta la rete, indipendentemente dal vettore. Infine, i clienti non devono preoccuparsi di controllare l'ora o lo stato del volo tramite più compagnie aeree: tutte le informazioni all'interno della rete sono memorizzate in un'unica applicazione sul cellulare del passeggero.

*Ogni agente dovrebbe conoscere le caratteristiche specifiche delle diverse alleanze e le loro politiche al fine di essere in grado di offrire il biglietto e il percorso più appropriati al suo cliente.*

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

## Opzioni e flessibilità

Ogni passeggero ad un certo punto sperimenta senza dubbio le frustrazioni del viaggio aereo: ritardi dovuti alle condizioni meteorologiche, problemi meccanici e bagagli smarriti, voli cancellati. La possibilità, quindi, per una compagnia aerea di offrire soluzioni alternative con una compagnia aerea partner in caso di problemi costituisce un grande vantaggio, non solo per la compagnia aerea, ma per i passeggeri

## Minore pressione competitiva

Cose come prezzi dei biglietti, tempi di volo, vantaggi per i viaggiatori e nuovi prodotti riflettono un ambiente con sole tre mega compagnie aeree e non uno in cui 75 diversi operatori competono nello stesso mercato. Pertanto, quando i passeggeri prenotano un viaggio, non stanno realmente prenotando un biglietto della Qantas con sede in Australia, ma in realtà stanno solo prenotando un volo con Oneworld, gestito da Qantas.

### 3. ALLEANZE AEREE

#### Compagnie aeree che fanno parte di Star Alliance

Ogni compagnia aerea mantiene il proprio stile e la propria identità culturale, portando in dote all'alleanza la ricchezza della diversità e del multiculturalismo. Allo stesso tempo, ogni compagnia aerea condivide una dedizione comune ai più elevati standard di sicurezza e servizio ai clienti.

Di Star Alliance fanno parte Aegean Airlines, Air Canada, Air China, Austrian Airlines, Air India, Avianca, Air New Zealand, Ana, Asiana Airlines, Brussels Airlines, Copa Airlines, Croatia Airlines, Egypt Air, Ethiopian Airlines, Eva Air, LOT, Lufthansa, SAS, Singapore Airlines, Shenzhen Airlines, South African Airways, Swiss, Air Portugal, Thai, Turkish Airlines and United Airlines. Per altre informazioni visitate il sito

<https://www.staralliance.com/en/>

#### Cos'è il Connecting Partner Model di Star Alliance?

Il modello Connecting Partner di Star Alliance è un nuovo programma che consente alle compagnie aeree di collegarsi a Star Alliance senza diventarne membri. I partner "collegati" (Connecting Partners) hanno collegamenti commerciali completi con tre o più compagnie aeree associate, ma non con tutti i 26 membri.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

In genere, un Connecting Partner è una compagnia aerea regionale o una compagnia aerea low cost. I Connecting Partner possono essere filiali di una compagnia aerea membro dell'alleanza o entità completamente separate

### Sky team

Le 19 compagnie aeree associate danno accesso a 1.150 destinazioni in tutto il mondo, con più voli e connettività. La rete SkyTeam opera quasi 14.500 voli giornalieri verso 1.150 destinazioni in 175 paesi.

Ne fanno parte Aeroflot, Aerolineas Argentinas, Aero Mexico, Air Europa, Air France, Alitalia, China Airlines, China Eastern, Czech Airlines, Delta Airlines, Garuda Indonesia, Kenya Airways, KLM, Korean Air, MEA, Saudia, Tarom, Vietnam Airlines, Xiamen Air.

Per maggiori informazioni visitate il sito: <https://www.skyteam.com/en/about>

### Oneworld alliance

Questa alleanza dà accesso a più di 1.100 destinazioni in 180 paesi. Puoi pianificare il tuo viaggio da continente a continente o in base alla distanza.

Ne fanno parte: American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Iberia, Japan Airlines, LATAM, Malaysia Airlines, Qantas, Qatar, Royal Jordanian, S7 Airlines, SriLankan Airlines.

Per altre informazioni visitate il sito: <https://www.oneworld.com/world-travel>

## 4. COS'E' UN VOLO CHARTER?

Un volo charter è un volo non programmato che non fa parte di un normale itinerario di una compagnia aerea. Con un volo charter viene noleggiato l'intero aeromobile e si possono determinare luoghi e orari di partenza / arrivo. I voli charter vengono acquistati da un tour operator da una compagnia aerea

. Si tratta dei cosiddetti pacchetti vacanze, sebbene oggi si possa anche prenotare facilmente un posto su un volo charter. I viaggiatori non acquistano un biglietto aereo per un volo charter dalla compagnia che opera il volo; lo acquisteranno da un tour operator. In questo modo, i voli charter differiscono dai voli di linea.

### ✓ Charter privati

Noto anche come charter aereo, è tecnicamente quando un individuo noleggia un intero aeromobile (chartering) anziché acquistare singoli posti su un volo di linea. I voli possono essere tanto viaggi individuali su piccoli aerei che voli di gruppo fino a 100 o più passeggeri. I costi dell'intero volo possono essere a carico di un singolo individuo come di un'azienda.

### ✓ Charter "pubblici"

Questi tipi di voli sono spesso offerti dai vettori aerei su base stagionale, operando su orari limitati (una o due volte a settimana) a seconda del periodo dell'anno. Sono

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711

popolari tra i viaggiatori europei di Regno Unito o Germania per raggiungere luoghi caldi in Sicilia, Sardegna, Malta e Palma di Maiorca. Può trattarsi tanto di compagnie aeree a basso costo (low cost) quanto vettori di linea regolare. I charter pubblici possono essere costituiti anche da tour operator che noleggiano un aeromobile, quindi pubblicizzano e vendono posti al pubblico, direttamente o tramite un agente di viaggio.

✓ **Affinity**

La differenza principale tra affinity e charter è che sebbene i passeggeri siano parte di un'azienda, un gruppo o un'organizzazione, tutti devono comunque pagare per i propri posti. I passeggeri possono essere ad esempio gli appassionati di sport che volano a vedere il Super Bowl o gli appassionati di musica che viaggiano per un grande concerto. I membri del pubblico in generale non possono acquistare posti con questo tipo di servizio.

✓ **Cargo**

I passeggeri non sono l'unica cosa per cui vengono utilizzati gli aerei privati. Indipendentemente dal fatto che si tratti di un carico prezioso, deperibile, pericoloso o semplicemente un grande quantitativo di merce, gli aerei cargo sono disponibili per trasportare qualsiasi cosa: valuta, oggetti d'antiquariato, beni donati, animali vivi, campioni di sangue e persino organi umani.

✓ **Voli basso costo (low cost)**

Le compagnie aeree a basso costo (low cost) sono compagnie aeree che offrono biglietti più economici rispetto ad altre compagnie aeree. Non è il vettore in sé che lo rende un vettore a basso costo, ma è il modello operativo che fa la differenza. Riducendo i costi di “complessità”, diventa possibile offrire lo stesso biglietto a un prezzo inferiore. Probabilmente gli esempi più famosi di vettori a basso costo sono EasyJet, Wizz Air e Ryanair.

## 5. COS'È L'ALFABETO DEL PILOTA E COME USARLO?

I piloti pronunciano i numeri in modo simile all'inglese regolare, con alcune eccezioni:

- Il numero three (3) è pronunciato “tree.”
- Il numero five (5) è pronunciato “fife.”
- Il numero nine (9) è pronunciato “niner.”

Tutti gli agenti di viaggio che abbiano completato un corso sulla vendita di biglietti aerei devono conoscere questo alfabeto. E' un aspetto necessario anche del lavoro dei tour operator in quanto tutti loro lavorano con sistemi di prenotazione dei biglietti aerei e spesso devono dettare codici al telefono. Per ridurre il rischio di errore, l'uso di questa forma di comunicazione è un requisito necessario per chiunque operi nel settore turistico.

Erasmus+ Strategic Partnership 2018-1-ES01-KA204-050711